

Anna-Mari Vallenius

TUELLA JA OHJAUKSELLA TOIMINTAKYKYÄ ARKEEN

Uusi palvelumalli koulutus- ja työjärjestelmään sitoutumattomien nuorten tukemiseen

Opinnäytetyö
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen
Ylempi AMK


Toukokuu 2011




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	Opinnäytetyön päivämäärä 29.4.2011	
Tekijä(t) Anna-Mari Vallenius	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtamisen koulutusohjelma Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, sosionomi	
Nimeke Tuella ja ohjauksella toimintakykyä arkeen – uusi palvelumalli koulutus- ja työjärjestelmään sitoutumattomien nuorten tukemiseen		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa uusi palvelumalli terapeuttisen hoito- ja kasvuyhteisö La casa giallan käyttöön. Yhtenä lähtökohtana palvelumallin tuoteistamiseen oli kuntien palvelurakenteiden uudistaminen ja kunnallisten hyvinvointipalveluiden avautuminen yksityisille palveluntuottajille. Uusi hankintalaki tulee parantamaan yrittäjäpohjaisen palvelutuotannon mahdollisuuksia. Pienten yritysten yritysten on tärkeää pystyä erikoistumaan ja tarjoamaan laadukasta palvelua pienille erityisryhmille pysyäkseen mukana kilpailussa.</p> <p>Kehittämisidea palvelumallin tuoteistamiseen nousi La casa giallan asiakkaiden tarpeista. Uusi palvelumalli kehitettiin niitä nuoria varten, joilla on peruskoulun jälkeen vaikeuksia sitoutua kouluun tai työhön. Palvelumallin tarkoituksena on vahvistaa nuoren arjen taitoja ja tietoja, kykyä toimia itsenäisesti, sekä tarjota nuorelle mahdollisuus kiintymyssuhteen korjaamiseen.</p> <p>Opinnäytetyössä kuvataan palvelumallin tuoteistamisen vaiheet La casa giallan näkökulmasta. Teoreettisen viitekehyksen muodostavat kiintymyssuhde sekä terapeuttinen ja toiminnallinen ote lastensuojelussa. Palvelumallin toimivuutta arvioitiin koekäytön jälkeen teemahaastattelun avulla talvella 2010–2011. Haastatteluun osallistuivat palvelumallin läpikäyneet nuoret, heidän sosiaalityöntekijänsä ja muut yhteistyötahot.</p> <p>Opinnäytetyön avulla saatiin luoduksi uusi palvelumalli, joka tulee osaksi La casa giallan tarjoamia palveluita. Teemahaastattelun avulla esille nousseet kehittämisideat tullaan hyödyntämään palvelumallia toteuttaessa.</p>		
Asiasanat (avainsanat) tuotteistus, palvelut, kiintymyssuhdeteoria, mallioppiminen, teemahaastattelut		
Sivumäärä	Kieli	URN
52 sivua + 3 liitettä	suomi	
Huomautus (huomautukset liitteistä)		
Ohjaavan opettajan nimi Päivi Niiranen-Linkama	Opinnäytetyön toimeksiantaja Terapeuttinen hoito- ja kasvuyhteisö La casa gialla	

DESCRIPTION

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>		Date of the master's thesis 29.4.2011
Author(s) Anna-Mari Vallenius		Degree programme and option Development and Management in Health Care and Social Services. Master's Degree
Name of the master's thesis Operational capacity for everyday life via support and guidance- a new service model to support adolescents who have difficulties in committing to society's school and worksystem		
Abstract <p>The purpose of the diploma work was to productize a new service model for the use of therapeutic care and growth community La casa gialla. One of the starting points for the productisation of the service model was the renewal of municipal service structures and the opening of municipal wellbeing services for private service providers. The new public procurement act will improve the opportunities of entrepreneurial service production. It is important for small private companies to be able to specialize and offer high-quality service for small special groups in order to stay in the competition.</p> <p>The development idea for the productisation of the service model arose from the needs of the La casa gialla's customers. The new service model was developed for those adolescents, who have difficulties in committing to school or work after the basic education. The purpose of the service model is to strengthen the adolescent's every day skills and knowledge, ability to operate independently, as well as offer the adolescents opportunities to repair their attachment.</p> <p>The diploma work explains the phases in the productisation of the service model from the La casa gialla's viewpoint. The theoretical frame is formed by attachment and a therapeutic, active approach to child welfare. The functionality of the service model was evaluated after the test use with the help of theme interviews in winter 2010-2011. The interview was participated by adolescents, their social workers and other cooperative partners who had gone through the service model.</p> <p>The diploma work helped in creating a new service model, which will become a part of La casa gialla's services. The development ideas standing out from the theme interviews will be utilized when implementing the service model.</p>		
Subject headings, (keywords) productisation, services, attachment theory, model learning, theme interviews		
Pages	Language	URN
52 pages +3 appendices	Finnish	
Remarks, notes on appendices 		
Tutor Päivi Niiranen-Linkama		Master's thesis assigned by Therapeutic care and growth community La casa gialla

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	TERAPEUTTINEN HOITO- JA KASVUYHTEISÖ LA CASA GIALLA	3
2.1	La casa giallan historia	3
2.2	La casa giallan toiminta-ajatus	3
2.3	La casa giallan palvelut	4
3	KIINTYMYSSUHDE JA TERAPEUTTINEN TOIMINTA LASTENSUOJELULAITOKSESSA	7
3.1	Kiintymyssuhdeteoria ja käsitteiden määrittelyä.....	8
3.2	Kiintymyssuhteen vauriot ja kiintymishäiriö.....	9
3.3	Vuorovaikutteinen kehityopsykoterapia (DDP).....	12
3.4	Kiintymyssuhteen vahvistaminen toiminnallisen työskentelyn avulla.....	15
3.5	Kokemuksellinen oppiminen	17
4	VAIHTOEHTOINEN TOIMINTA PERUSKOULUN JÄLKEEN - TUTKIMUSKATSAUS.....	20
4.1	Työpajatoiminta.....	20
4.2	Vaihtoehtoinen ammattikoulu	23
5	PALVELUN TUOTTEISTAMINEN SOSIAALIALALLA.....	25
5.1	Lähtökohdat	25
5.2	Tuotteistaminen	27
6	TUOTTEISTAMINEN LA CASA GIALLASSA	29
6.1	Tuotteistamisprosessi.....	29
6.2	Kehittämistehtävän asettaminen	29
6.3	Ideointi ja tuotekonsepti	30
6.4	Luonnosteluvaihe.....	31
6.5	Tuotteen kehittäminen ja markkinointisuunitelma	35
6.6	Uuden palvelumallin esittely ja toteutus.....	36
6.6.1	Lukujärjestys, vuorokausirytmii	37
6.6.2	Itsestään ja kodista huolehtiminen	38
6.6.3	DDP- istunnot	39
6.6.4	Taloudesta huolehtiminen	40
6.6.5	Tulevaisuuden suunnittelua	40

7	UUDEN PALVELUMALLIN ARVIOINTIA	41
7.1	Palaute palvelumallista	42
7.2	Kehittämisideoita	44
8	POHDINTA	45
8.1	Tuotteistamisprosessin tarkastelua	45
8.2	Keskeisten käsitteiden tarkastelua	46
8.3	Uuden palvelumallin tarkastelua tutkimusten pohjalta.....	47
8.4	Lopuksi	48
	LÄHTEET	50

LIITTEET

LIITE 1 Toimintakykymittarin kyselylomake

LIITE 2 Esimerkki yhden nuoren toimintakykymittarin tuloskaavioista

LIITE 3 Teemahaastattelurunko

1 JOHDANTO

Mikkelin alueella sijaitseva terapeutinen hoito- ja kasvuyhteisö La casa gialla tarjoaa ympärivuorokautista hoitoa avohuollon tukitoimenpiteenä ja huostaanotettuina sijoitetuille nuorille. Viime vuosina yhteisössä on ollut nähtävissä, että peruskoulun suorittaneilla nuorilla on vaikeuksia sitoutua La casa giallan ulkopuolella oleviin koulutus/työharjoittelupaikkoihin. Valtakunnallisesti nuorten vaikeudet kiinnittyä yhteiskunnan koulutus- ja työjärjestelmään ovat olleet esillä jo useamman vuoden ajan. Työstä ja koulutuksesta syrjäytyminen on usein välillisesti tai suoraan yhteydessä moniin muihin sosiaalisiin ongelmiin. Ongelmaan on pyritty puuttumaan monilla eri tavoin ja eri menetelmin.

Mikkelin alueella vaihtoehtoista päivätoimintaa järjestetään ensisijaisesti aikuisille mielenterveyspotilaille muun muassa toimintakeskus Mielenmajassa. Päivätoiminta on yleensä ”harrastetoimintaa”, askartelua ja keskusteluryhmiä. Nuorille suunnattu vaihtoehto on Saksalassa toimiva työpajatoiminta, mutta La casa giallan nuorten kohdalla myös tämä vaihtoehto on todettu riittämättömäksi. La casa giallaan sijoitetuilla nuorilla on usein puutteita kiintymyssuhteissaan, mikä osaltaan näkyy myös siten, ettei heillä ole mallia asioiden loppuun viemisestä. Jos edessä oleva asia tai tehtävä koetaan liian haasteelliseksi, nuori helposti luovuttaa, poistuu paikalta tai keskittyy johonkin helpompaan tehtävään. Työpajoilla ei ole ollut näissä tilanteissa riittävästi resursseja tarjota aikuisen jatkuvaa läsnäoloa ja vuorovaikutuksellista suhdetta, jolloin asia olisi voitu viedä yhdessä läpi. Näin nuorelle ei ole tullut onnistumisen kokemuksia, joiden avulla nuoren itsetunto nousisi ja nuori jaksaisi uskoa selviytymiseen ja oman paikkansa löytämiseen yhteiskunnan jäsenenä.

La casa giallan tarjoamat omat palvelut eivät vastanneet asiakkaan tarpeisiin, joten tavoitteeksi asetettiin uuden palvelumallin kehittäminen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata uuden palvelumallin suunnittelu ja kehittäminen tuotekehityksen perusvaiheiden mukaisesti. Tuotekehityksen tavoitteena on uuden palvelumallin suunnittelu osana nykyistä toimintaa. Tuotteistusprosessiin kuuluvan tuotekehityksen lähtökohtana ovat asiakastarpeet ja -odotukset, jotka on otettava huomioon palveluja kehitettäessä. Palvelun tuotteistuksen avulla palvelujen tarkoitus, sisältö, laajuus, laatu, kustannukset, hinta ja muut ominaisuudet määritellään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. (Holma 2006, 23.)

Yhtenä lähtökohtana palvelumallin kehittämiseen ja tuotteistamiseen oli kuntien palvelurakenteiden uudistaminen. Yksi kuntasektorin tärkeimmistä tehtävistä on sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen. Kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät tuottamalla palvelut itse, yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä tai ostamalla palveluja yksityiseltä organisaatiolta. Mikäli kunta päättää käyttää ostopalveluja, on palvelut pääsääntöisesti kilpailutettava julkisen hankintalain mukaisesti. (Valtioneuvoston selonteko hankintalakiuudistuksesta 2008, 31.)

Kuntien palvelurakenteiden uudistamisessa keskeisessä asemassa on kunnallisten hyvinvointipalveluiden avaaminen yksityisille palveluntuottajille. Uusi hankintalaki tulee parantamaan yrittäjäpohjaisen palvelutuotannon mahdollisuuksia. (Raivio 2006, 188.) Yksityiset palveluntuottajat menestyvät markkinoilla pystyessään tarjoamaan laadukkaita palveluita joustavasti ja kustannustehokkaasti. Asiakaslähtöisyys ja yksilöllinen tarpeiden huomioiminen on yksityisellä sektorilla helpompaa. Pienten yritysten on tärkeää pystyä erikoistumaan ja tarjoamaan laadukasta palvelua pienille erityisryhmille pysyäkseen mukana kilpailussa. (Kettunen 2008, 68.)

Uuden palvelumallin kehittämisessä perusoppaana toimi Jämsän ja Mannisen (2000) Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Opinnäytetyössä kirjoitan auki palvelun tuotteistaminen eri vaiheet La casa giallan näkökulmasta ja pohdin tuotteistamisen lähtökohtia. Tavoitteena on luoda uusi palvelumalli vastaamaan kyseisen asiakasryhmän tarpeisiin. Palvelumallin tavoitteena on vahvistaa nuoren arjen taitoja ja tietoja, kykyä toimia itsenäisesti, sekä tarjota nuorelle mahdollisuus kiintymyssuhteen korjaamiseen. Tuotekehittelyn viimeistelyvaiheessa kerään palautetta uuden palvelumallin toimivuudesta koekäyttäjiltä ja muilta asiantuntijoilta temahaastattelun avulla. Opinnäytetyön avulla tuotteistettua uutta palvelumallia on tarkoitus ryhtyä tarjoamaan nuorille, jotka tarvitsevat vielä peruskoulun jälkeen aikuisen jatkuvaa läsnäoloa saadakseen lisää valmiuksia itseohjautuvuuteen.

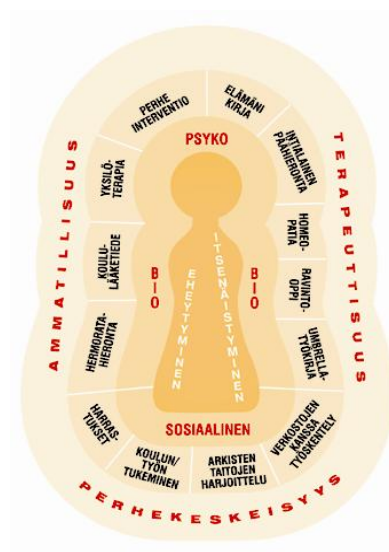
2 TERAPEUTTINEN HOITO- JA KASVUYHTEISÖ LA CASA GIALLA

2.1 La casa giallan historia

Yritys sai laitosluvat perhekotitoimintaan vuonna 1991 Itä-Suomen lääninhallitukselta ja oli tuolloin silloisen Itä-Suomen ensimmäinen perhekotiyritys. Perhekoti oli mukana perustamassa nykyistä ammatillisten perhekotien liittoa. Perinteisen perhekotitoiminnan jälkeen toiminta muuttui kesällä 2003 ympärivuorokautiseksi terapeutiksi hoito- ja kasvuyhteisöksi (asiakaspaiikkoja 6+1). Uudet toimintaluvat myönsi Mikkelin lääninhallitus. Perinteisen perhekotitoiminnan vaihtuessa hoito- ja kasvuyhteisöksi vaihdettiin myös perinteinen perhekotinimi La casa giallaksi, mikä on italiaa ja tarkoittaa suomeksi keltaista taloa. La casa gialla työllistää kokopäiväisesti kuusi työntekijää ja osa-aikaisia työntekijöitä on kolme.

2.2 La casa giallan toiminta-ajatus

La casa giallan toiminta-ajatus pohjautuu kokonaisvaltaiseen bio-psyko-sosiaaliseen ihmiskäsitykseen (kuvio 1). Tavoitteena on tukea nuoren eheytymistä ja sitä kautta kasvua itsenäisyyteen. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat terapeuttisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Työvälineenä käytetään perhekeskeistä työtapaa, mikä tukee nuoren eheytyksen alkua. Pieni yksikkö mahdollistaa yksilöllisen hoidon, mikä puolestaan tukee kiintymyssuhteiden syntymistä ja edelleen mahdollistaa nuoren itsenäistymisen.



KUVIO 1. Bio-psyko-sosiaalinen ihmiskäsitys

La casa giallan asiakkaita ovat avohuollon tukitoimenpiteenä ja huostaanotettuina sijoitetut lapset ja nuoret sekä heidän perheensä ja itsenäistyvät nuoret. Yksikkö on erikoistunut psykiatrasta hoitoa tarvitseviin nuoriin.

2.3 La casa giallan palvelut

Tässä luvussa olen kuvannut terapeutin hoito- ja kasvuyhteisö La casa giallan tarjoamat palvelut siten kuin ne on La casa giallan laatukäsikirjaan kirjattu (Puustell & Vallenius 2010).

Ympäri vuorokautinen perhekotiasuminen

Ympäri vuorokautinen perhekotiasuminen tarkoittaa sitä, että aikuinen on läsnä ympäri vuorokautisesti. Jokaiselle sijoitetulle nuorelle tehdään yksilöllinen hoitosuunnitelma, jonka pohjalta suunnitellaan nuoren hoito ja kasvatus.

Selvitys- ja tutkimusjakso

Usein on hyvin työlästä saada riittävän kokonaisvaltainen käsitys jo huostaanotettujen lasten/nuorten perheen tarpeista ennen sijoitusta. Perheellä on ollut useita hoito- ja tukikontakteja, mutta niiden yhteen kokoaminen on ollut pulmallista. Tämä on hankaloittanut lapsen/nuoren hoidon arviointia ja johtanut usein uudelleen sijoituksiin, jotka ovat hyvin traumaattisia ja negatiivisia kokemuksia kaikille osapuolille. Kartoittamalla monipuolisesti perheen avuntarpeet, voidaan varhaisella puuttumisella välttää pitkäaikaisia sijoituksia kodin ulkopuolelle.

Näiden kokemusten pohjalta on rakennettu malli, jossa kartoitetaan perheen tarpeet yhteistyössä moniammatillisen työryhmän kanssa. Lapsen ja perheen yhteisen päämäärän saavuttamiseen tarvitaan vahvaa vuorovaikutuskeskeisyyttä ja joustavuutta. Hoitomallin perustana on perheen kuuleminen ja näkyväksi tekeminen perhettä arvo tavalla työotteella. Sitoutuminen yhteiseen tavoitteeseen nopeuttaa hoidon ja kasvatuksen etenemistä ja on palkitsevampaa kaikille osapuolille. Yhteisissä neuvotteluissa hahmotetaan tilanne, löydetään ongelmakohdat ja ratkaisut. Työryhmän jäsenillä on monipuolinen osaamistausta. Ryhmässä työskentelee muun muassa sosiaalityöntekijä, neuropsykologi, psykiatri, päivähoitaja, opettaja, perheterapeutti ja terveydenhoitaja.

Selvitys- ja tutkimusjaksoa markkinoidaan omana palveluna, jolloin sen kesto on noin kolme kuukautta, tai osana pidempää sijoitusta.

Koulu

La casa giallalla on lupa järjestää peruskouluopetus tarvittaessa kotikouluna. Opetus järjestetään yhteistyössä Mikkelin kaupungin tai sijoittavan kunnan koulujen kanssa, jotka tarjoavat opetussuunnitelman sekä materiaalin opiskeluja varten, muun muassa kokeet. Opetusta voidaan tukea myös työharjoittelujaksoilla. Jokaisen nuoren kohdalla käytetään hyväksi myös työvoimatoimiston tarjoamaa ammatinvalinnanohjausta.

Perhetyö

Nuoren perhe otetaan mukaan työskentelyyn heti sijoituksen alussa. Perheitä kannustetaan vierailemaan nuoren luona La casa giallassa ja heille tarjotaan myös mahdollisuus yöpymiseen. Perhetapaamiset suunnitellaan perheinterventio mallin mukaisesti. Perheinterventio menetelmän on alkujaan kehittänyt professori Beardsleen (USA) depressiivisen perheen kohtaamiseksi. La casa giallassa perheinterventio mallia sovelletaan sijoitustilanteeseen. Perheinterventioiden malli on rakennettu kuuden istunnon ympärille. Tapaamiset ovat keskimäärin kerran kahdessa viikossa. Istunnot ovat noin puolentoista tunnin mittaisia.

Perheeseen pidetään yhteyttä viikoittain puhelimitse ja kahden kuukauden välein heille lähetetään nuoren kuukausiraportit kirjeitse. Perheiden kanssa tehdään yhdessä erilaisia retkiä ja käydään mahdollisuuksien mukaan teatterissa sekä konserteissa. La casa giallassa järjestetään myös kaikkien nuorten perheille yhteisiä teemapäiviä. Tällä hetkellä kuukausittain kokoontuu La casa giallan toteuttamana myös äitien ryhmä. Ryhmän vetäjänä toimii ulkopuolinen henkilö.

Terapia ja muut palvelut

Nuorelle järjestetään tarvittaessa hänen tarpeisiinsa sopivaa terapiaa ostopalveluna ulkopuoliselta palveluntarjoajalta. La casa giallan sisäisiä palveluja ovat muun muassa hermoratahieronta, reikihoidot, korvakynttilähoidot, intialainen päähieronta ja homeopaattiset hoidot. Näitä hoitoja nuori saa vapaasti hyödyntää. Toisinaan La casa giallas-

sa järjestetään erilaisia ryhmiä nuorten kiinnostuksen mukaan esimerkiksi poikien ja tyttöjen ryhmät. Nuorten kanssa tehdään myös portfolio/ menneisyysmatka, jonka avulla käydään läpi nuoren sijoitus ja eri elämänvaiheet sekä asumishistoria ennen sijoitusta.

Asiantuntijapalvelut

La casa giallan asiantuntijapalveluita ovat tällä hetkellä muun muassa vuorovaikutteinen kehityopsykoterapia (DDP), työnohjaus, perheterapia, psykoterapia, hermorataterapia sekä valvotut perhetapaamiset. Asiantuntijapalveluita markkinoidaan ulkoisille asiakkaille, mutta kyseiset palvelut ovat myös La casa giallan sisäisten asiakkaiden saatavilla.

Jälkihuolto

Jokaiselle nuorelle tehdään jälkihuoltosuunnittelua jo heti sijoituksen alusta alkaen. Itsenäistyvälle nuorelle järjestetään tuettu asuminen ja nuoren kanssa tehdään asumis-sopimus. Itsenäisen asumisen alussa nuorta tavataan useita kertoja viikossa ja hänen kanssaan harjoitellaan oman talouden ylläpitoa sekä arkista vastuullisuutta. Pikkuhiljaa nuoren vastuuta omista asioista lisätään.

Toimintakykymittari

La casa gialla sai vuonna 2009 Työ- ja elinkeinokeskuksen koulutuksen kautta käyttöönsä toimintakykymittarin, jonka avulla voidaan mitata yksilön kykyä toimia eri osa-alueilla. Toimintakykymittari on alun perin suunnattu vanhus- ja päihdetyöhön, ja niiden avulla kunnat pystyvät esimerkiksi vanhuspuolella ilmoittamaan vanhuksen hoitoisuuden tason. Ennen käyttöönottamista toimintakykymittari muokattiin yhteistyössä TE -keskuksen kouluttajan kanssa La casa giallan tarpeita vastaaviksi. Toimintakykymittarin avulla voidaan seurata nuoren kehittymistä eri osa-alueilla sijoituksen aikana.

Osa-alueita ovat:

- psyykkinen hyvinvointi
- fyysinen hyvinvointi
- arjen askareiden sujuminen

- sijoitus ja tausta
- sukulaissuhteet
- sosiaaliset verkostot
- asuminen

La casa giallan nuoret haastatellaan puolivuositain käyttäen toimintakykymittarin kyselylomaketta (liite 1). Lomakkeessa nuoret arvioivat omia kykyjään eri osa-alueilla asteikolla 0-4 (0=ongelmia ja kehitystarpeita paljon, ja 4= Ei ongelmia, kehittämisen tarve on hyvin vähäinen). Myös työntekijät käyvät läpi samat kysymykset toisen työntekijän kanssa ja vastaavat samoihin kysymyksiin aikuisen näkökulmasta. Näin mittarin avulla nähdään sekä nuoren oma näkemys toimintakyvystään että työyhteisön jäsenen kokemus nuoren toimintakyvystä. Haastattelujen jälkeen tulokset muutetaan toimintakykymittariohjelman avulla tuloskaavioiksi (liite 2). Toinen kaavioista (pylväskaavio) kuvaa nuoren hoitoisuuden tason. Kyseisessä indeksikaaviossa vaativan hoitoisuuden raja on 280 ja erittäin vaativan hoitoisuuden raja 360. Rajat on määritelty yhdessä TE-keskuksen kouluttajan kanssa. Nuorten saapuessa La casa giallaan hoitoisuuden taso on usein vaativan hoitoisuuden tasolla. Toisesta kaaviosta (sädekaavio) voi nähdä aikuisen ja nuoren näkemysten samankaltaisuuden tai eroavaisuuden, kun kyseessä on nuoren oma toimintakyky eri osa-alueilla. Arvojen ollessa lähempänä nollasta asian voi tulkita myönteisesti. Arvojen ollessa lähellä nollaa, on osa-alueilla puutteita, joita pyritään korjaamaan. Kaikki työyhteisön jäsenet tutustuvat tuloksiin. Tarkoituksena on tuloksien avulla tukea nuorta erityisesti niillä osa-alueilla, jotka toimintakykymittarin mukaan ovat heikoimmat.

Toimintakykymittarin tulokset on helppo esittää kaaviokuvien avulla nuoren sosiaalityöntekijöille huoltosuunnitelmapalaverissa. Näin sosiaalityöntekijät näkevät konkreettisesti esitettynä nuoren todellisen hoidon tarpeen, heikkoudet, vahvuudet sekä kehittymisen. Tulokset käydään läpi myös nuoren ja hänen vanhempien kanssa.

3 KIINTYMYSSUHDE JA TERAPEUTTINEN TOIMINTA LASTENSUOJELULAITOKSESSA

Lastensuojelun sijaishuolto on tulvillaan tarinoita lapsista, jotka on sijoitettu vahingoittavasta ympäristöstä laitoksiin tai perhehoitoon. Sijaishoidon suuri haaste on tarjota näille lapsille uusi suunta elämään ja mahdollisuus eheyttää rikkonaiset elämäntari-

nat. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan vuonna 2009 Suomessa oli kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja nuoria 16 643. Heistä noin 35 prosenttia oli sijoitettu laitoksiin, 18 prosenttia ammatilliseen perhekotihoitoon, 33 prosenttia perhehoitoon (sukulaisperhe, läheisperhe tai sijaisperhe) ja 14 prosenttia lapsista ja nuorista oli muussa huollossa (itsenäisesti tuettu asuminen ja niin edelleen). (Kuoppala & Säkkinen 2010, 5-6.)

Tutkimusten mukaan paras apu lapselle olisi turvallinen kiintymyssuhde, jatkuvuus ja pysyvyys. Hoivaavan ympäristön tulisi tarjota lapselle korjaavia kokemuksia, jotta esimerkiksi huostaanottoon ja sijoitukseen johtaneet tapahtumat eivät jää jäsentymättä lapsen mielessä. Turvallinen kiintymyssuhde on koko ihmisen elämänkaaren ajan hänen kehityksensä perusta. Sen varaan rakentuvat tunne-elämä ja käyttäytyminen sekä sosiaaliset ja kognitiiviset taidot. (Välivaara 2004, 14–15.)

3.1 Kiintymyssuhdeteoria ja käsitteiden määrittelyä

John Bowlby kehitti kiintymyssuhdeteorian 1950-luvulla. Bowlby tutki *kiintymyssuhdetta*, joka ymmärretään yleisesti kahden ihmisen väliseksi tunnesiteeksi sekä tunnesiteiden tilaksi ja laaduksi. (Becker-Weidman & Shell 2008, 38.) Bowlbyn teorian mukaan lapsella on tarve kiintyä hoitajaansa, mikä on hänen kehitykselleen yhtä keskeistä kuin ravinnon saanti (Sourander & Aronen 2009, 567).

Kiintymyskäyttäytymiseksi Bowlby kuvailee käyttäytymismalleja, joiden avulla yksilö pyrkii läheiseen yhteyteen toisen ihmisen kanssa tai pyrkii säilyttämään tämän yhteyden, ja näin ollen kasvattaa omaa turvallisuuden tunnetta. Kiintymyskäyttäytyminen määritellään kyberneettisesti organisoituneeksi eli se aktivoituu tiettyjen olosuhteiden vallitessa ja lakkaa, kun olosuhteet muuttuvat. Kiintymyskäyttäytymisen aktivoi muun muassa pelko, kipu tai väsymys. Aktivoitunut käyttäytyminen tähtää siihen, että lapsi pääsee lähelle hoitajaansa, jolloin pelko, kipu tai väsymys poistuu, ja lapsen on mahdollista saavuttaa turvallinen ja hyvä olo. (Becker-Weidman & Shell 2008, 38.)

Kiintymysjärjestelmä on yksilön maailmasta laatima sisäinen työmalli tai suunnitelma, johon liittyy yksilö itse, hänen läheisensä, heidän suhteensa ja näistä muodostuva kokonaisuus, jonka mukaan toimitaan. Kiintymysjärjestelmän tarkoitus on luoda lapselle turvallinen perusta, jolloin lapsi voi lähteä tutkimaan ympäristöään ja palata saamaan

uutta energiaa sekä fyysistä ja emotionaalista hoivaa. (Becker-Weidman & Shell 2008, 38.)

Kiinnittymisen mallit vakiintuvat kun ne säilyvät ja toistuvat kerrasta toiseen. Näin lapselle syntyy sisäinen työmalli, jonka mukaan oma minä, toinen ihminen, maailma ja ihmissuhteet rakentuvat. Muun muassa Mainin ja Cassidyn (1988) sekä Schoren (2003) mukaan sisäiset työmallit syntyvät toistuvista kokemuksista, joita lapsella on suhteestaan ensisijaisen hoitajansa kanssa. Lapsen oman minän malli kehittyy kokemuksista, joita lapsella on hoitajansa kanssa, ja heijastaa sitä kuvaa, jonka hoitaja muodostaa lapsesta hänen käyttäytymisensä perusteella. Näillä malleilla on ratkaiseva merkitys siihen, mitä lapsi ajattelee omasta itsestään ja hoitajistaan ja miten hän odottaa muiden suhtautuvan itseensä. (Becker-Weidman & Shell 2008, 40–41.)

Traumaperäinen kiintymyssuhdehäiriö kuvaa kasvavan lapsen monimutkaista häiriötilaa, joka on seurausta pitkään jatkuneesta kaltoin kohtelusta tai laiminlyönnistä. Kaltoin kohtelun vaikutukset heijastuvat muun muassa kognitiivisina, emotionaalisina, psykologisina ja neurobiologisina häiriöinä. (Becker-Weidman & Shell 2008, 38.)

Sinkkonen (1995, 34) on lainannut teoksessaan Winnicottia: lapsen katsoessa äitiään hän näkee itsensä. Toisin sanoen äiti katsoo lastaan ja se, miltä hän näyttää riippuu siitä, mitä hän näkee. Sinkkonen kiteyttää Winnicottin ajatuksen niin, että äidin ollessa suhteellisen rennossa ja rauhallisessa tilassa, hän kykenee iloitsemaan lapsensa katselemisesta. Lapsesta äiti näyttää tyytyväiseltä ja hän tulkitsee äidin tyytyväisyyden johtuvan siitä mitä hän näkee, eli itsensä ihanuudesta ja erinomaisuudesta.

3.2 Kiintymyssuhteen vauriot ja kiintymishäiriö

Kiintymyssuhdeteoria perustuu tutkimukseen, jossa tarkastellaan terveiden kiintymyssuhteiden normaalia kehitystä. Näin ollen trauman ja menetyksen vahingollisia vaikutuksia pidetään ongelmina, jotka johtuvat normaalissa kiintymysprosessissa tapahtuneesta häiriöstä. (Becker-Weidman 2008, 38.)

Kiintymysjärjestelmä on biologiaan perustuva ja kiintymyskäyttäytymisen tarkoituksena on säilyttää läheisyys hoitajaan, mikä varmistaa lapsen eloonjäämisen. Lapsen kokiessa jotain uhkaavaa tai pelottavaa, hän alkaa ponnistella päästäkseen hoitajansa

läheisyyteen, joka puolestaan ”pelastaa” lapsen. (Becker-Weidman & Shell 2008, 42–43.) Sinkkosen (1995) mukaan sopivasti tunnevirittäytynyt hoitaja oppii kuulemaan lapsen itkusta eri sävyt ja ymmärtää, mitä tämä on vailla. Näin hoitaja tunnistaa ja kokoa lapsen epämääräiset ja hahmottomat tuntemukset ja antaa niille muodon ja sisällön. (Sinkkonen 1995, 25.)

Yllä mainittu kokemusten yhdisteleminen luo pohjaa lapsen aivoissa muun muassa kykyyn tulevaisuudessa luoda omaelämäkerrallista kertomusta yhdistämällä vasemman aivopuoliskon selvästi ilmaistut muistot oikean aivopuoliskon tunteisiin ja implisiittisiin eli viitteellisiin muistoihin. (Becker-Weidman & Shell 2008, 51). Terveen ja turvallisen kiintymyssuhteen ansiosta lapsen koko älyllinen potentiaali pääsee kehittymään, koska terve ja turvallinen kiinnittyminen edistää loogisen ajattelun kehittymistä. Ympäristön reagoidessa lapsen tarpeisiin, lapsi oppii ajattelemaan syyn ja seurauksen mukaisesti ja hän luottaa ympäristön vastaavan omaan toimintaan johdonmukaisesti ja luotettavasti. Terve ja turvallinen kiinnittyminen auttaa lasta myös säätelemään tunteitaan ja hän oppii säätelemään pelkoa, stressiä, ahdistusta ja pettymystä joutumatta pois tolaltaan. (Becker-Weidman & Shell 2008, 43,45.)

Lapsen kokiessa toistuvasti kaltoin kohtelua tai laiminlyöntiä erityisesti ensisijaisen hoitajansa taholta, hänen on mahdotonta muodostaa turvallisen kiinnittymisen mallia. Kaltoin kohtelevassa, vahingollisessa ympäristössä lapsi luo itselleen työmallin sattumanvaraisesta maailmasta, joka on kaoottinen eikä lainkaan virittäytynyt hänen tarpeilleen. Lapselle syntyy kokemus, ettei hänen ponnisteluillaan ole merkitystä. Tämä voi johtaa lapsen käsitykseen, ettei hänellä itselläänkään ole merkitystä. (Becker-Weidman & Shell 2008, 43.)

Jokaisessa kiintymyssuhteessa tapahtuu häiriöitä ja vaurioita. Lapsen kannalta ratkaisevaa on, kuinka ne korjataan vai jätetäänkö ne korjaamatta. Esimerkiksi häpeän tunne on yksi yleisimmistä tunteista, joka uhkaa järkyttää lapsen ja hoitajan välistä suhdetta. Jos lapsen hoitaja reagoi lapsen häpeään sensitiivisesti ja omalla toiminnallaan osoittaa rakkautta ja hyväksyntää lapselle, lapsella on mahdollisuus korjata virheensä, tuntea olonsa taas hyväksi ja jatkaa toimintaansa. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, kun taaperoiäinen lapsi joutuu häpeän valtaan hoitajan kieltäessä häntä jostain: lapsi haluaa peittää silmänsä, kääntyy pois tai menee piiloon. Tällöin lapsen kokema tuskallinen häpeän tunne aiheuttaa sen, että hän haluaa piiloon tai kadota jon-

nekin. Oikein tunnevirittäytynyt hoitaja korjaa kiinnittymisessä tapahtuneen katkoksen ja saa lapsen kiinnostumaan uudelleen käsillä olevasta tai jostain muusta asiasta. (Becker-Weidman & Shell 2008, 24.)

Kun lapsen kokemaa häpeää ja hoitajan ”korjaamista” tapahtuu lukemattomia kertoja, mahdollistuu lapsen siirtyminen häpeän tunteesta syyllisyyteen. Toisin sanoen lapsi ei enää tunne olevansa paha, vaan hyvä, vaikka hänen tekonsa ei ollutkaan hyväksyttävä. Syyllisyyden tunteen myötä lapsi haluaa korjata virheensä. Näin ollen syyllisyyttä voidaan ajatella myös sosiaalistavana tunteena, joka voi johtaa lapsen kokemukseen kuulumisesta johonkin ja yhteydessä olemisesta toisiin. (Becker-Weidman & Shell 2008, 24–25.)

Kiintymyssuhteen häiriöiden yleisimpiä syitä ovat kaltoin kohtelu, emotionaalinen ja fyysinen laiminlyönti sekä emotionaalinen, fyysinen ja seksuaalinen väkivalta. Pitkään jatkuessaan kaltoin kohtelu synnyttää lapselle vääristyneitä työmalleja, jotka liittyvät häneen itseensä, muihin ihmisiin ja ihmissuhteisiin. Kaltoin kohtelu johtaa siihen, että lapsella on voimakkaita, toistuvia kokemuksia, jotka vahvistavat hänen kaoottista ja epäluotettavaa maailmankuvaansa. (Becker-Weidman & Shell 2008, 38.)

Hartikainen ja Toskala tuovat esille Mary Ainsworthin (1978) tavan kuvata kiintymystä. Ainsworth kuvasi kiintymystä seuraavilla kategorioilla: turvallinen kiintymyssuhde ja sen vastakohtana turvaton kiintymyssuhde, jota on kahta tyyppiä; ahdistunut (nykyään tunnetaan ambivalenttina) ja välttelevä tai välttävä. Hartikainen ja Toskala huomioivat myös Mainen ja Hessen (1990) lisäämän neljännen, jäsentymättömän kiintymyssuhteen. Samoin Hartikainen ja Toskala tuovat esille Crittenden (1992) tavan luokitella kiintymyssuhdemalleja edellä mainittujen lisäksi myös pakottavana ja puolustautuvana. Riippuen siitä, millaiseksi kiintymyssuhde rakentuu, lapselle muodostuu erilaisia strategioita, joiden avulla hän löytää tasapainon turvallisuuden tunteen ja ympäristöön suuntautuvan tutkimisen välillä. Lapselle muodostuneet strategiat tulevat esille hänen käyttäytymisessään. Esimerkiksi välttävästi kiintyneen lapsen hoitaja on ärsyyntynyt helposti lapsen negatiivisista tunneilmaisista ja lapsi on oppinut, että näistä ilmaisuista seuraa rangaistus, ja alkaa välttää tunteidensa ilmaisua. Turvallinen kiintymyssuhde antaa puolestaan lapselle mahdollisuuden ilmaista erilaisia tunteita ja säädellä emotioitaan hakemalla informaatiota hoitajaltaan. (Hartikainen & Toskala 2005, 73–74.)

3.3 Vuorovaikutteinen kehityopsykoterapia (DDP)

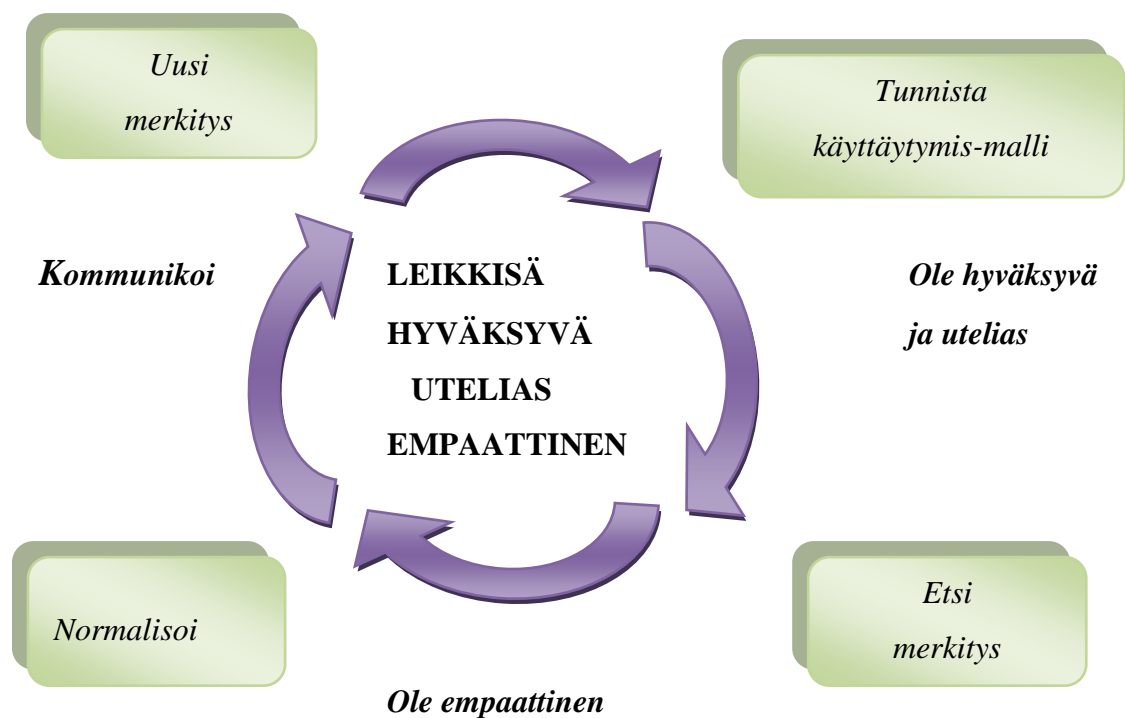
Vuorovaikutteisen kehityopsykoterapian (Dyadic Developmental Psychotherapy) eli DDP-menetelmän on kehittänyt amerikkalainen psykologi, tohtori Daniel A. Hughes. Hughes on erikoistunut hoitamaan lapsia ja nuoria, joilla on vaikeita tunne-elämän ja käyttäytymisen häiriöitä. Hughes on paneutunut erityisesti kiintymyssuhteen tutkimukseen ja teoriaan, minkä pohjalta hän on kehittänyt DDP -menetelmän. Menetelmän ydinajatuksena on luoda yhteys asiakkaaseen tunteen ja ajattelun tasolla. Uutta tehokkuutta menetelmään tuo se, että terapiassa on aina myös hoitava aikuinen läsnä. Ideana on auttaa lapsia ja nuoria luottamaan nykyisiin hoitajiinsa, jotka antavat heille turvallisuuden tunnetta ja samalla auttavat heitä rakentamaan myönteisemmän ja eheämmän käsityksen omasta itsestään ja muista ihmisistä, sekä tarjoavat turvallisen mahdollisuuden käsitellä menneisyyden traumoja. Hoitomenetelmää voidaan määritellä yhdistelmäksi yksilö- ja perheterapiaa. (Hughes 2006, 390.)

DDP-menetelmä sisältää yhteisiä elementtejä muiden terapiasuuntauksien kanssa. Usein kysytään mitä eroa on theraplay-terapialla ja DDP:lla. Theraplay -terapiassa korostetaan lapsen ja aikuisen välistä vuorovaikutuksellista leikkimistä ja keskitytään sen hetkisiin positiivisiin, yksilöiden välisiin kokemuksiin, jotka ovat enimmäkseen sanattomia. Terapiassa korostuu fyysinen kosketus, katsekontakti, ilmeet ja liikkeet. Aluksi terapeutin ja lapsen välinen suhde on keskiössä, mutta varsin pian hoitoon osallistuvat aikuiset otetaan mukaan terapiaan ja yhteisiin leikkeihin ja siirretään vuorovaikutusta lapsen ja aikuisen välille. Näin terapeutti tarjoaa aikuisille ohjausta, jotta he pystyvät rakentamaan mahdollisimman hyvän suhteen lapseen. (Hughes 2006, 389.)

DDP -terapiassa pidetään tärkeänä, että tunnekyvyttömät lapset pääsevät välittömästi käsittelemään syvää häpeän tunnettaan. Häpeä on yleisesti ottaen yksi merkittävimmistä käsiteltävistä asioista niillä lapsilla, joiden kiintymyssuhde on jollain tavalla vaurioitunut. Terapiassa pohditaan syitä lapsen tuntemaan syvään häpeään, tilannetta on edeltänyt yhdessä koettu tunnevirittäytyminen, joka jatkuu myös tilanteen lauettua. Hughesin (2006) mukaan vain näin häpeää voidaan lievittää ja samalla auttaa lasta kokemaan aikaisemmat tapahtumat uudella tavalla. Jos tarjotaan pelkästään yhteisiä myönteisiä kokemuksia, ei ulotuta lapsen ”pahaan minään”, joka tunkeutuu traumati-

soituneen ja tunnekyvyttömän lapsen elämän joka sopukkaan, eikä näin ollen ”pahaa minää” myöskään päästä tutkimaan eikä eheyttämään. (Hughes 2006, 389–390.)

DDP -menetelmässä yhdistetään empatiaa, virittäytymistä, hyväksyntää, yhtenäistä omaelämäkerrallista kertomuksen laatimista, psykodraamaa, vuorovaikutteista leikkiä, roolileikkiä ja sanattomia prosesseja. Menetelmää käytetään kielteisten sisäisten työmallien korjaamiseen ja terveen kiintymyksen rakentamiseen. Menetelmän avulla on tarkoitus käsitellä välittömästi traumatisoituneiden lasten itselleen kehittämiä joustamattomia ja huonosti toimivia sisäisiä malleja. DDP -menetelmässä terapeutti on rakentamassa lapsen ja aikuisen välille virittäytynyttä keskinäistä suhdetta, jonka varassa tapahtuva yhteistoiminnallinen kommunikointi auttaa lasta toipumaan. (Becker-Weidman & Shell 2008, 59.)



KUVIO 2. Vuorovaikutteinen kehityopsykoterapia (Becker-Weidman & Shell 2008)

DDP -menetelmän (kuvio 2) kantava voima on *terapeuttinen asenne*. DDP:ssä puhutaan PACE- tai PLACE-asenteesta. PACE tarkoittaa *leikkisä* (playfull), *hyväksyvä* (accepting), *utelias* (curious) ja *empaattinen* (empathic). PLACE -asenteessa L tarkoittaa *rakkautta* (loving). PLACE -asenteesta puhutaan silloin, kun työskennellään lapsen vanhempien, sijaisvanhempien tai adoptiovanhempien kanssa, jolloin heidän

tehtävänä on tuoda lapsi-vanhempi- suhteeseen myös rakkaus. Terapeutin tehtävänä on huolehtia, että istunnoissa vallitsee parantava PACE -asenne. Terapeutti toimii opastajana, jotta PACE -asenteesta tulee luonnollinen suhtautumistapa myös lapsen elinympäristössä. Asenteen avulla pystytään jakamaan samoja kokemuksia ja antamaan niille yhdessä uudenlaisia merkityksiä, sekä ratkaisemaan ristiriitoja ja samalla lisäämään keskinäisen vuorovaikutuksen synnyttämää mielihyvää. (Becker-Weidman & Shell 2008, 58.)

Terapeuttinen asenne lastensuojelulaitoksen arjessa

Terapeuttisen PACE-asenteen (leikkisä, hyväksyvä, utelias ja empaattinen) myötä lapsen ja hoitotyöntekijöiden vuorovaikutussuhteiden merkitys kasvaa. Näiden suhteiden kautta lapsi oppii vähitellen säätelämään stressiä aiheuttavia tunteita yhdessä aikuisen kanssa. Lasta ei jätetä selviytymään yksin, vaan hänen rinnallaan on turvallinen aikuinen, joka pystyy oman leikkisyyden, hyväksynnän, uteliaisuuden ja empaattisuuden avulla virittäytymään lapsen kokemuksiin ja luomaan pikku hiljaa uusia merkityksiä ja toimintamalleja. Myös laitoksissa on mahdollista luoda intensiivinen henkilökohtainen suhde lapsiin, joiden on vaikea luottaa muihin ihmisiin ja jotka vastustavat usein hoitajien tarjoamaa huolenpitoa. (Becker-Weidman & Shell 2008, 197–198.)

DDP -menetelmä ei sisällä minkäänlaista pakottamista tai voimakeinoja, vaan tarkoituksena on aina kuulla lasta ja virittäytyä hänen kanssaan samanlaiseen tunnetilaan samalla välittäen empatiaa ja hyväksyntää. Terapian ja terapeuttisen asenteen avulla lapselle pyritään viestittämään muun muassa äänen vaihteluin, kasvojen ilmein, liikkein ja kosketuksin, että lapsi on kiinnostava ja häneen halutaan tutustua paremmin ja ennen kaikkea, että hän on tervetullut ja oikeutettu olemaan aina juuri sellainen kuin on. Aikuisten viesti lapselle on myös, että he pysyvät hänen luonaan minne tahansa yhteinen matka heitä viekään. (Hughes 2006, 386.)

Jotta terapia olisi tuloksellista, pelkkä tunnevirittäytyminen ja empatia eivät riitä. Lapselle on tarjottava myös korjaavia kokemuksia muun muassa häpeän lievittämiseksi. Monesti terapiassa yksilöiden välinen vuorovaikutus saa aikaan tunnevirittäytymisen, minkä jälkeen tapahtuu emotionaalista eristäytymistä, joka aiheutuu käsiteltävien teemojen synnyttämästä häpeän, vihan tai pelon tunteesta. Koko terapiaistunnon aikana keskinäisiä suhteita korjataan vuorovaikutuksessa. Lapselle luodaan mahdollisuus

terapeuttisen asenteen ilmapiirissä tutkailla häpeään pohjautuvaa kokemustaan, vähentää häpeän tunnettaan ja yhdistää kokemus osaksi omaa itseään. (Hughes 2006, 387–388.)

Lastensuojelulaitoksessa DDP -asenteen toteuttaminen vaatii riittävästi henkilökuntaresursseja, sillä ongelmallinen lapsi tarvitsee hyvin tiiviisti aikuisen lähellä oloa ja yhteyden rakentamista sekä ylläpitämistä. Traumatisoituneet lapset vastustavat usein luottamuksellisen suhteen rakentumista omien kokemustensa vuoksi, mikä asettaa työntekijän emotionaalisesti raskaisiin tilanteisiin. Tämän vuoksi työnohjaus ja työyhteisön tuki ovat tarpeen, jotta työntekijä jaksaa sinnikkäästi panostaa lapseen, joka ei näytä haluavan hänen kiintymystään. Usein riittää, että nuori pystyy luomaan edes yhden toimivan aikuissuhteen silloin, kun hänen oma perheensä tai muu ympäristö on epätasapainossa. Aikuissuhteen ei tarvitse olla pysyvä vaan sellainen, mistä nuori saa myönteistä huomiota ja ymmärrystä ja jota nuori itse arvostaa. Tämän ihmissuhteen varassa nuoren tunne-elämä voi kehittyä tasapainoiseksi huolimatta elämäntilanteesta. (Puolimatka 2004, 60.)

La casa giallan uudessa palvelumallissa on tarkoituksena, että aikuinen on koko ajan nuoren lähellä ja terapeuttinen vuorovaikutussuhde toimii arjen askareita suorittaessa. Kuitenkin palvelumallissa halutaan huomioida myös erikseen kiintymyssuhteiden korjaantumisen merkitys järjestämällä viikko-ohjelmasta aikaa varsinaisille DDP-istunnollekin.

3.4 Kiintymyssuhteen vahvistaminen toiminnallisen työskentelyn avulla

Valtaosa huostaanotetuista lapsista on kiintymyssuhteiltaan ja vuorovaikutusmalleiltaan vaurioituneita ja tästä syystä he eivät pysty samaistumaan aikuiseen riittävästi. Tällöin terapeuttisen arjen merkitys sijoitetun lapsen hoidossa ja kasvatuksessa nousee vielä tärkeämmäksi nuoren eheytyksen kannalta. Lapsi oppii hahmottamaan arkea matkimalla vanhempiaan, mutta huostaanotetuilla lapsilla arjen taidot ovat usein puutteelliset. (Puolimatka 2004, 49.) La casa giallan uudessa palvelumallissa säännöllinen päivärytmi ja oppiminen seuraamalla aikuisen esimerkkiä auttavat nuorta eheytyään.

Muodostaakseen turvallisen kiintymyssuhteen, aikuisen tulee ymmärtää nuorta arkipäivän tilanteissa, ja näin nuori kokee olevansa hyväksytty ja että hänestä välitetään.

Turvallinen kiintymyssuhde edistää nuoren tiedollisten valmiuksien kehittymistä. Jos turvallista kiintymyssuhdetta ei ole, on nuoren vaikeampi kehittää sosiaalisia taitojaan, keskittyä annettuun tehtävään ja oppia uutta. (Puolimatka 2004, 49.)

Se kuinka nuoret kykenevät tarttumaan saamiinsa mahdollisuuksiin riippuu paljolti heidän saamastaan kasvatuksesta ja tuesta. Myönteiset ilon, onnistumisen, kyvykkyyden ja arvostuksen tunteet ja kokemukset edistävät useita onnellisen elämän edellytyksiä. Näitä ovat muun muassa kekseliäisyys, luovuus, oppimishalu, muistitoiminnot, ongelmanratkaisukyvyt, avuliaisuus sekä sosiaalinen vastuuntunto. Kun nuorta kohdellaan huonosti, hänessä vahvistuvat itsekkyys, pelokkuus, alistuneisuus, itsekeskeisyys, ilkeys ja puolustautuvuus. Tärkeää on, että nuoren kohdalla vahvistetaan positiivisia voimavaroja, jotta ongelmat ja häiriöt vähenevät. (Määttä & Uusitalo 2008, 7-9.)

Jokaisella nuorella on asioita, joissa hän menestyy ja jotka ovat hänen vahvoja alueitaan. Se, että nuorelle tarjotaan mahdollisuus kokea menestystä ja onnistumista ovat tärkeitä. Onnistumisen kokemukset nostavat itsetuntoa ja vastaavasti epäonnistumiset ja vastoinkäymiset laskevat sitä. Kuitenkaan kukaan ei voi olla jatkuvasti jokaisessa asiassa hyvä. Aikuisen tehtävänä on tukea nuorta epäonnistumisen hetkellä ja saada nuori ymmärtämään, että jokaiselle tulee joskus epäonnistumisia. (Kemppinen 2002, 93.)

Lastensuojelualalla tehtävää kasvatustyötä voi verrata myös jossain määrin opettajuuteen, sillä opettajuutta on kaikkialla siellä, missä on elämää. Usein vanhemmat opettavat lapsiaan ja työnantajat työntekijöitään ja niin edelleen. Hyvä opettaja välittää oppilaistaan sekä osaa kannustaa ja rohkaista heitä. On hyvä huomioida, että parhaat onnistumisen edellytykset ovat niillä opettajilla ja oppilailla, joilla on voimavaroja työskennellä yhteisten tavoitteiden suuntaan hyvässä vuoropuhelussa, motivoituneesti ja toinen toistaan kunnioittaen. Rakentavan dialogin luominen on tärkeää. (Uusitalo 2008, 122.) La casa giallan uusi palvelumalli voidaan luokitella myös oppilas-opettaja suhteeksi. Nuori oppii uusia taitoja sekä korjaa rikkonaista kiintymyssuhdettaan vahvistamalla itsetuntoaan aikuisen antaman palautteen voimin. Uudessa palvelumallissa nuori saa koko ajan aikuisen jakamattoman huomion.

La casa giallan uuden palvelumallin yksi päätavoitteista on korjata nuoren vahingoittunutta kiintymyssuhdetta ja vahvistaa nuoren itsetuntoa. Pekki ja Tamminen (2002)

nostavat esille sen, että aikuinen säätelee ja ohjaa lasta omilla tunteillaan. He tähden-
tävät, että lapsi tarvitsee kaikkialla aikuisen tunteita, jotta voi säädellä ja jäsentää
omaa olemistaan, käyttäytymistään ja oppimistaan. Opettajan on hyvä näyttää niin
myönteiset kuin kielteisetkin tunteensa ja sallia tämä myös oppilaalle, ilman pelkoa
siitä, että suhde huononisi tai katkeaisi. (Pekki & Tamminen 2002, 14.) Tärkeää on
mahdollistaa vuorovaikutuksellinen oppiminen ja läsnä oleva opettaja, jotta oppilaan
tiedollinen oppiminen ja sosiaalinen kasvu vahvistuvat. Tärkeää on myös katsoa totut-
tujen ajatusmallien ohi, kääntää katse pois nuoren puutteista ja heikkouksista ja suun-
nata se sellaisiin vahvuuksiin, joiden avulla nuorella on mahdollista selviytyä kaikista
elämänsä haasteista. (Uusitalo 2008, 127.)

Kasvatuksen perustana olevat arvot ja niiden pohjalta muodostetut kasvatustavoitteet
heijastavat käsityksiä siitä, mitä ihmisen haluaa saada aikaan tai elää tietynlaista elä-
mää (Puolimatka 1999, 120). Lapsen tärkein elämänympäristö on koti, jossa muovau-
tuvat asenteet ja suhtautumistavat muita ihmisiä ja asioita esimerkiksi opiskelua ja
työtä kohtaan. Lapsuus ja nuoruus vaikuttavat siihen kuinka nuori tulee menestymään
elämässään. (Uusiautti 2008, 186.)

3.5 Kokemuksellinen oppiminen

Kokemuksellisen oppimisen ongelmaksi voi nousta yksilöllisen kokemisen subjektiivis-
uus ja nuoren tietoisuus oman toiminnan heikkouksista. Ongelmia löytyy kehitys-
historian muokkaamasta itsetunnosta sekä minäkäsityksestä, jolloin henkilökohtainen
kokemus ei toimikaan oppimisen kannalta oikean reflektoinnin perustana vaan voi
syntyä virheellisiä ja vääristyneitä malleja. Tämän vuoksi on tärkeää, että kokemuk-
selliseen oppimiseen liittyy myös asiantuntijuuden käyttö. Aikuinen toimii asiantunti-
jana ja huomaa tiedon ja taidon solmukohdat sekä voi puuttua niihin. Tämän suuntais-
ta oppimista voidaan kutsua myös yhteistoiminnalliseksi oppimiseksi. Oppimistilan-
teesta pyritään huomioimaan molemminpuolinen avoimuus, luottamus ja vastuu. Yh-
dessä pohtiminen vuorovaikutteisesti siitä, miten asiat tehdään ja mitä hyvää tai huo-
noa siinä oli, lisää yhteistyötaitoja. Yhdessä reflektointi parantaa oppimista, motivaat-
tio tekemiseen lisääntyy ja usein myös nuoren heikko itsetunto kohentuu. (Peltonen
2004, 48–49.)

Ruohotien (2000) mukaan kokonaisvaltaisen oppimisen oleellinen osa on omakohtainen kokemus, vaikka tämä ei kuitenkaan vielä takaa oppimista. Hän näkee, että on tärkeää havainnoida ja pohtia ilmiötä sekä tietoisesti ymmärtää ja käsitteellistää ilmiö teorian tai kuvausmallin avulla. Nämä jäsentävät intuitiivista kokemusta ja tuovat siihen samalla etäisyyttä sekä lisäävät tietoista hallintaa. Omakohtainen kokemus, sen pohtiminen ja käsitteellistäminen ja aktiivinen soveltava toiminta saavat aikaan jatkuvasti kehittyvän prosessin. On myös tärkeää luoda oppimista tukeva ilmapiiri, käyttää tarkoituksenmukaisia materiaaleja ja kytkeä oppiminen opiskelijan menneisyyden ja tulevaisuuden kokemuksiin. (Ruohotie 2000, 137–138.)

Ruohotie (2000) pitää kokemuksesta oppimisessa tärkeänä asioiden reflektointia ja hän ottaa esille John Deweyn (1938) näkemyksen asiasta. Dewey on selvittänyt perusteellisesti elämäkokemusten ja oppimisen välistä yhteyttä. Ruohotien (2000) mukaan Dewey kokee, että kaikki kasvaminen tapahtuu kokemuksen kautta, vaikka kaikki kokemukset eivät kasvatakaan. Jatkuvuus ja interaktio ovat kaksi periaatteellista tekijää, joiden tulee toteutua, että kokemus johtaisi oppimiseen. Kokemuksen jatkuvuuden periaate tarkoittaa, että kokemus jatkaa aikaisemmin tapahtuneita ja muokkaa sen jälkeen tulevia jollakin tavoin. Oppimista tuottavat kokemukset eivät ole siis irrallisia yksittäistapauksia. Interaktio periaate puolestaan esittää, että kokemus on aina sitä mikä toteutuu yksilön ja hänen ympäristönsä transaktion kautta. (Ruohotie 2000, 138.)

Ruohotie (2000) tuo esille Brandtin, Farmerin ja Buckmasterin (1993) esittämän kognitiivisen oppipoikamallin (taulukko 1). Oppipoikamalli on pedagoginen malli, jossa oppilaan on tarkoituksena oppia asiantuntijan käyttämiä ajattelu- ja toimintatapoja. Mallissa painotetaan oppimisen ja tiedon toiminnallista, tilannekohtaista ja sosiaalista luonnetta. Oppilas havainnoi, harjoittelee ja oppii ominaisen tavan toimia ja ajatella erilaisissa tilanteissa asiantuntijan ohjauksessa. Oppimisprosessi on tarkoitus muokata aidoksi toiminnaksi aidoissa tilanteissa, jolloin oppilas oppii käytännön tietoja ja taitoja. (Ruohotie 2000, 152–153.)

TAULUKKO 1. Kognitiivisen oppipoikamallin vaiheet (Ruohotie 2000)

	Roolimalli	Oppijan rooli	Avainkäsitteet
Vaihe 1: Mallintaminen	Antaa todellisuutta vastaava toimintamalli aktiviteetista, jonka oppija haluaa suorittaa hyväksytävästi. Malli selittää äänen aktiviteetin olemusta. Hän voi tuoda esille myös kouliintuneen ammattilaisen käyttämiä niksejä.	Havainnoi koko mallisuoritusta, ei vain siihen liittyviä yksittäisiä vaiheita. Kehittää mentaalisen mallin siitä, miltä todellinen toiminta näyttää.	Artikulointi Asiaspesifinen heuristiikka
Vaihe 2: Lähentyminen	Antaa ohjausta oppijalle ja tukee häntä tarvittaessa	Saa tuntumaa todelliseen tekemiseen ja tuo esille näkemyksiään tekemisen olemuksesta. Reflektoi mallin suoritusta. Tarkkailee itseään ja korjaa tarvittaessa käsityksiään.	Tukirakenteet Valmentaminen
Vaihe 3: Etääntyminen	Vähentää ohjausta ja tuen osuutta.	Pyrkii saamaan lisää tuntumaa todelliseen tekemiseen. Askaroi yhä monimutkaisempien, epämääräisempien ja suurempaa riskiä vaativien tilanteiden parissa. Työskentelee yksin tai ryhmissä.	Etääntyminen
Vaihe 4: Itseohjattu oppiminen	Antaa apua vain tarvittaessa	Harjoittelee yksin todellista tekemistä tiettyissä ammatin vaatimusten ja ammattikunnan määrittämissä rajoissa.	Itseohjattu oppiminen
Vaihe 5: Yleistäminen	Keskustelee opitun yleistämisestä	Keskustelee opitun yleistämisestä	Yleistäminen

Ruohotien mukaan Brandt, Farmer ja Buckmaster (1993) ovat antaneet mallin pohjalta selkeän kuvauksen kognitiivisesta oppipoikakäytännöstä opetusprosessissa. Oppipoikasuhteen kognitiivinen luonne painottaa niin erilaisten aiheeseen liittyvien ajattelutapojen oppimista kuin myös taitojen oppimista. Tietojen lisääntyessä kehittyy oppijan tapa käyttää tietoa. Mallin oppimisprosessi on vastavuoroinen. Sen tärkeitä ominai-

suuksia ovat mallintaminen, ohjaus, tukeminen ja reflektointi, mitkä puolestaan vaativat jatkuvaa havainnointia. (Ruohotie 2000, 152–153.)

Kognitiivisen oppipoikamallin avulla on saatu kahdenlaisia tuloksia. Opittu asia sisäistetään niin, että oppija voi tehdä tehtävän itse tai ratkaista ongelman itsenäisesti. Toinen tuloksista on, että opittu asia yleistetään ja opittua voidaan soveltaa vastaavallisissa tilanteissa sekä se voi olla lähtökohtana lisäoppimiselle. (Ruohotie 2000, 154.) Oppipoikamallin vaiheet etenevät juuri samalla tavalla, kun La casa giallan uuden palvelumallin toivotaan nuoren toimintakykyä kehittävän. Uuden palvelumallin tavoitteena on edetä oppipoikamallin vaiheiden mukaisesti kohti viimeistä vaihetta, jolloin nuori pystyy yleistämään ja soveltamaan oppimaansa omassa elämässään.

4 VAIHTOEHTOINEN TOIMINTA PERUSKOULUN JÄLKEEN - TUTKIMUSKATSAUS

Nuorten vaikeudet kiinnittyä yhteiskunnan koulutus- ja työjärjestelmään ovat olleet esillä jo useamman vuoden ajan. Työstä ja koulutuksesta syrjäytyminen on usein välillisesti tai suoraan yhteydessä moniin muihin sosiaalisiin ongelmiin. (Hämäläinen 2000, 10–11.) Ongelmaan on pyritty puuttumaan monilla eri tavoin ja eri menetelmin. Aikaisempia tutkimuksia valitessani halusin tuoda esille niitä vaihtoehtoja, joita näille nuorille tarjotaan.

Tutustuin kahden pro gradu -tutkimuksen kautta kahteen eri tapaan tukea nuorta, jolla on vaikeuksia sitoutua peruskoulun jälkeen koulutukseen tai työelämään. Jenni Korpe-la on tutkinut työpajojen toimintaa pro gradu -tutkielmassaan, ”Kyllähän täällä tehdään kaikenlaista laidasta laitaan...” Nuorten työpajatoiminta ja oppiminen työpajoilla työharjoittelijoiden kokemana (2009). Eija Karjalainen ja Anne Niku keskittyivät pro gradu -tutkielmassaan, Vaihtoehtoinen mahdollisuus oppimiseen - tutkimus vaihtoeh-toisen ammattikoulun opetuskäytänteistä ja toimintaideasta (1997), vaihtoeh-toisen ammattikoulun tarjoamiin mahdollisuuksiin.

4.1 Työpajatoiminta

Työpajoilla on pyritty järjestämään vaihtoehtoista toimintaa niille nuorille, jotka eivät ole vielä löytäneet omaa tietään peruskoulun jälkeen. Työpajojen perustehtävä on

vaihtoehtojen ja tasapuolisten mahdollisuuksien tarjoaminen yhteiskunnassa muuten marginaaliseen asemaan joutuneille. Työ- ja yksilövalmennuksen sekä monenlaisten toimenpiteiden avulla halutaan auttaa, tukea, ohjata ja valmentaa syrjäytymisvaarassa tai muuten heikossa työmarkkina-asemassa olevia nuoria ja aikuisia saavuttamaan parempi elämänhallinta sekä poistaa vapaille työmarkkinoille työllistymisen tai kouluttautumisen esteitä. Useimmilla työpajoilla toiminta jakaantuu kahteen päätehtävään, työ- ja yksilövalmennukseen. Työvalmennuksen tavoitteena on koulutukseen ja työhön ohjaaminen ja yksilövalmennuksen avulla pyritään tukemaan nuoren kokonaisvaltaista elämänsuunnittelua ja – hallintaa sekä arjenhallintaa. Työpajoilla pyritään tekemään jokaisen nuoren kohdalla yksilöllinen toimintasuunnitelma nuoren omista tarpeista lähtien. Työpajoja on noin 250 pajaa, joiden toimintaan osallistuu vuosittain noin 10000–20000 alle 25-vuotiasta nuorta. Työpajakakson pituus on keskimäärin kuusi kuukautta. Työpajat nähdään uudenaikaisina oppimisympäristöinä, joissa tekemällä oppiminen, kokemuksellinen ja elämyksellinen sekä yksilöllinen oppiminen ovat keskeisellä sijalla. Tärkeäksi koetaan sellaisten työmenetelmien käyttämistä, joilla voidaan parhaiten tukea harjoittelijoiden itsetuntoa, itsenäistymistä ja omasta elämästä vastuunottamisen kehittämistä. (Työpajatieto 2011.)

Jenni Korpela on tutkinut työpajojen toimintaa pro gradu -tutkielmassaan, ”Kyllähän täällä tehdään kaikenlaista laidasta laitaan...” Nuorten työpajatoiminta ja oppiminen työpajoilla työharjoittelijoiden kokemana (2009). Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää millaista työpajatoimintaa on, millaisia työpajoja on ja minkälaista oppiminen on työpajoilla. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää nuorten kokemukset työpajatoiminnasta ja oppimisesta sekä siten kuvata työpajatoiminnan muotoutumista nuorten työpajoilla. Korpelan tutkimus on laadullinen tutkimus, jonka metodologisena pohjana toimi fenomenologia. Fenomenologisessa tutkimuksessa tutkimuskysymykset nousevat tutkittavasta ilmiöstä ja tutkijan omasta historiasta tutkijan kiinnostuksen ohjaamina. Tutkimusaineiston hän kokosi seitsemästä yksilöhaastattelusta ja kahdesta ryhmähaastattelusta. Haastateltavien iät jakaantuivat 17- 22 vuoden välille. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluina. Yksilöhaastattelut hän nauhoitti ja ryhmähaastattelut kuvasi videokameralla. Näiden lisäksi Korpela osallistui työpajojen toimintaan ja tutustui työpajatoiminnasta kertoviin esitteisiin ja julkaisuihin ennen haastatteluiden tekemistä. Haastatteluista saatuja vastauksia Korpela analysoi fenomenologian periaatteiden mukaisesti ja tarkasteli ensin aineistoa yksilöiden kokemus-

ten pohjalta muodostaen ensin yksilökohtaista tietoa, josta sitten siirtyi konstruoinnin kautta kohti yleistä tietoa todellisista kokemuksista.

Nuoret olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä työpajatoimintaan. Tuloksista ilmenee, että nuorien yleisin syy työpajoille hakeutumiseen oli raha. Toinen syy oli mahdollisuus saada jotain sisältöä päiviin ja sosiaalinen kanssakäyminen muiden nuorten kanssa. Nuorten toiveet työpajatoiminnasta olivat epämääräisiä, mutta toiveissa oli päästä tekemään jotain, saada kokemusta varsinkin siitä millaista oikea työelämä voisi olla ja oppia uusia taitoja. Pidemmän aikaa työpajoilla olleet nuoret toivoivat muutoksia toimintamalleihin ja työtehtäviin, sillä jatkuvasti samojen töiden tekeminen ei ollut mielekästä. Työpajoilla tapahtuvan yhteisen toiminnan kautta nuorten vuorovaikutustaidot kehittyivät ja nuorille tuli lisää rohkeutta toimia muiden ihmisten kanssa ja auttoi siten myös nuoria oman toiminnan hallinnassa. Nuoret kokivat, että työpajatoiminnan avulla he pääsivät kiinni normaaliin päivärutmiin, saivat tukea ja evästyä muun muassa siihen kuinka he pystyvät hallitsemaan raha-asioitaan paremmin. Nuoret saivat tukea viranomaispapereiden ja erilaisten lomakkeiden täyttämiseen sekä lisätietoa jatko-suunnitelmia varten. Nuoret pitivät näitä keskusteluja, koskien koulutusta, työelämää ja elämää yleensäkin, merkityksellisinä kokemuksina. Nuoret kokivat saavansa tukea oman tilanteensa selvittämiseen ja sen myötä vahvistusta myös tulevaisuuden suunnitteluun. Työpajoilla tuli tutuksi erilaisten viranomaisten kanssa asioiminen, joten nuoret kokivat, etteivät he enää ole yhtä avuttomia kuin aikaisemmin näiden toimijoiden kanssa. Arjessa selviämiseen tarvittavien taitojen oppiminen ja kehittäminen olivat nuorten mielestä merkittäviä oman elämän hallitsemisen kannalta.

Oppimisen nuoret kokivat tapahtuvan parhaiten toiminnan kautta. Kokemuksellinen oppiminen oli nuorten mielestä merkitsevää, koska he uskoivat oppivansa parhaiten omien kokemusten kautta. Sosiaalista oppimista koettiin tapahtuvan eniten silloin, kun toiset nuoret antoivat vertaistukea omaan oppimiseen ja sen avulla näki uusia tapoja tehdä töitä. Ohjaajien rooli oppimistilanteissa koettiin hyväksi, sillä ohjaajat olivat valmiita auttamaan, tukemaan ja neuvomaan, mutta huomioivat samalla myös nuoren oman tilan ja kunnioittivat nuoren omaa yrittämistä.

4.2 Vaihtoehtoinen ammattikoulu

Eija Karjalaisen ja Anne Nikun pro gradu -tutkielma *Vaihtoehtoinen mahdollisuus oppimiseen - tutkimus vaihtoehtoisen ammattikoulun opetuskäytänteistä ja toimintatavasta* (1997), keskittyy vaihtoehtoisen ammattikoulun tarjoamiin mahdollisuuksiin. Vaihtoehtoisen ammattikoulun tavoitteena on estää nuorten syrjäytyminen ammatillisesta koulutuksesta luomalla työvaltainen koulutusmalli, mihin syrjäytymisuhan alla olevat nuoret voivat sitoutua. Työvaltainen opiskeluympäristö edistää nuoren oppimista enemmän kuin teoriapainotteinen ammattikoulutus yleensä. Koulutuksen päämääränä on, että nuori saa uusia tavoitteita elämälleen ja hyväksyy toimintatavat, jotka koulu asettaa.

Perinteisen koulun koetaan olevan kykenemätön vastaamaan niihin tarpeisiin ja haasteisiin, joita nuorilla on oppimisen ja sosiaalisen elämän suhteen. Tulevaisuudessa työelämässä nuorilta vaaditaan korkeaa motivaatiota, työhön sitoutumista ja innovaatiopotentiaalia. Nämä odotukset saavuttaakseen nuoren on kehitettävä itseluottamustaan, kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, työnsaannissa tarvittavia tietoja ja taitoja sekä terveyttä edistäviä elämäntapoja. Vaihtoehtoisessa ammattikoulussa opiskelu perustuu produktiiviseen oppimisen malliin, missä korostuvat tekemällä oppiminen ja elämänhallintataidot siinä sosiaalisessa yhteisössä, jossa nuori toimii vastuullisena jäsenenä. Toimintaidea rakentuu pääasiassa sosiaalipedagogiselle näkemykselle keskittyen nuoren kasvatukselliseen auttamiseen elämänhallintataitojen saavuttamiseksi.

Vaihtoehtoisuus tässä Jyväskylän Nuorisoverstaalla toimivassa ammattikoulussa tarkoitti henkilökohtaista muuntuvaan opetussuunnitelmaa, toiminnallista opiskelua, henkilökohtaista ohjausta ja pieniä ohjausryhmiä sekä käytännön ja teorian sitomista yhteen jäsentyneiksi kokonaisuuksiksi. Osa vaihtoehtoisuutta olivat työyhteisön malli ja nuoren mahdollisuus vaikuttaa oman opiskelunsa suunnitteluun. Vaihtoehtoinen ammattikoulu oli tarkoitettu yli 17- ja alle 25-vuotiaille työttömille, vaille aikaisempaa ammattitutkintoa oleville nuorille. Oppilaita koulussa oli 20 ja koulutuksen avulla nämä nuoret saivat perusammattitutkinnon. Koulutus kesti 2-3 vuotta.

Karjalaisen ja Nikun tutkimus oli kvalitatiivinen tapaustutkimus sekä kuvaileva kouluetnografia, jonka avulla ymmärretään ihmisten yhteisöllisen toiminnan ja elämän

kokonaisuutta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vaihtoehtoisen ammattikoulun toimintaideaa ja sitä miten opiskelijoiden suhtautuminen opiskeluun, oppimiseen ja työhön muuttuu koulutuksen aikana. Koulun toimintaa tarkasteltiin opiskelijan, yhteisön ja yhteiskunnan näkökulmista. Tutkimukseen osallistui 10 opiskelijaa ja 12 ohjaajaa, joista useammin kuin kerran haastateltiin ja havainnoitiin neljää opiskelijaa ja kuutta ohjaajaa. Tutkimusaineistoa kerättiin haastattelemalla opiskelijoita ja ohjaajia sekä havainnoimalla opetus- ja työskentelytilanteita. Tutkijoilla oli käytössä myös raportteja sekä opiskelijoiden antamia arviointeja ja palautteita Vaihtoehtoisen ammattikoulu toiminnasta. Aineisto analysoitiin kvalitatiivisilla analysointimenetelmillä.

Vaihtoehtoisessa ammattikoulussa oppiminen tapahtui asiakastöitä tekemällä ja uusi tieto liitettiin aikaisemmin opittuun sekä tuleviin tehtäviin. Tärkeää oli myös, että palaute ja itse arviointi tehdystä työstä voitiin toteuttaa välittömästi. Nuoren itsetuntoa pyrittiin kehittämään myös mahdollistamalla onnistumisen kokemukset työympäristössä. Itsetunnon kehittyessä myös nuoren käsitys itsestään oppijana muuttui. Kiinnostus teorialtietoa kohtaan lisääntyi opintojen edetessä, koska opiskelijat huomasivat, että teoriaa voi olla muukin kuin kirjat ja että he tarvitsevat yhä enemmän tietoa voidakseen tehdä itsenäisti työtä. Vastuun saaminen lisäsi motivaatiota oppimiseen.

Yksi asia mihin vaihtoehtoissa ammattikoulussa kiinnitettiin huomiota, oli harrastustoiminnan merkitys elämänhallintataitojen kasvattajana. Nuoria tuettiin mahdollisimman monipuolisesti heidän omien aktiviteettiansa mukaan ja harrastus pyrittiin ottamaan osaksi työtä. Harrastustoiminnan katsottiin lisäävän nuoren aktivoitumista myös muilla elämänalueilla.

Tutkimustuloksista on nähtävissä, että vaihtoehtoisella ammatillisella koulutuksella voidaan katkaista syrjäytymiskierre ja edistää vaikeasti koulutettavien nuorten oppimista. Vaihtoehtoiseen ammattikouluun hakeutumisen motiivina oli kaikilla nuorilla raha. Koulussa nuoret saivat tukea elämänhallintataitoihinsa, saavuttivat työmarkkinaluottamuksen ja sisäistivät ammattiin liittyvät arvot ja asenteet. Nuoren itsetunnon kohoamisen kannalta nuorelle oli tärkeää kuulua arvostettuun työ- tai opiskeluyhteisöön. Tutkimustulosten mukaan nuorten asenteet työhön muuttuivat selvästi vaihtoehtoisen ammattikoulun aikana. Ammattikoulu toi mukanaan rutiinit, säännöllisyyttä ja turvallisuutta elämään. Nuoret kokivat, että kokonaisuudessaan opiskelu vaihtoehtoisessa ammattikoulussa oli positiivinen kokemus. Koulun käytänteet olivat erilaiset ja

ne edistivät nuorten oppimista. Pienryhmäopiskelu ja kontakti ohjaavaan opettajaan koettiin tärkeiksi.

Haastatteluissa kävi ilmi, että vaihtoehtoinen ammattikoulu erosi muista oppilaitoksista työpainotteisuuden, työyhteisössä toimimisen sekä tasavertaisen ja vuorovaikutuksellisten oppimistilanteiden kautta. Nuoret kokivat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa omaan koulutukseensa ja että heidän mielipiteitään arvostettiin. Ohjaajien viikoittaiset tapaamiset toimivat koulun toiminnan kehittämisen ja tietojen vaihtamisen perusjalustana. Kokouksissa pohdittiin perustehtävää ja tarkasteltiin tilannetta missä menttiin kunkin nuoren kohdalla. Näin ohjaajat pystyivät tarkastelemaan ja tukemaan jokaisen opiskelijan henkilökohtaista kasvua ja kehitystä.

Vaihtoehtoista ammattikoulua toteutetaan eri paikkakunnilla projektirahoituksella muun muassa Helsingissä Sovinto ry:n järjestämänä ja Euroopan sosiaalirahaston tukemana. Jyväskylän ammattiopistossa ei ole juuri nyt tarjolla täsmälleen samanlaista vaihtoehtoista ammattiopistomuotoa. Sen sijaan tarjolla on Bovallius- ammattiopiston Kytkin-koulutusta, jossa on mahdollisuus suorittaa pienryhmässä auto- tai metallialan perustutkinto pääasiassa tekemällä oppien. Suunnitteilla on samansuuntaista opetusta myös tradenomilinjalle, mutta sen toteuttamisesta ei ole vielä varmuutta. (Ihatsu 2011.)

5 PALVELUN TUOTTEISTAMINEN SOSIAALIALALLA

5.1 Lähtökohdat

Kunta- ja palvelurakenneuudistuksesta annetun lain (169/2007, puitelaki) tarkoituksena on vahvistaa kunta- ja palvelurakennetta ja kehittää palvelujen organisointia ja tuotantotapoja siten, että palvelujen tuottamiseen ja järjestämiseen sekä kuntien kehittämiseen on vahva taloudellinen ja rakenteellinen perusta. Kunta- ja palvelurakenneuudistuksen yhteistoimintavelvoitteiden täyttämisen lisäksi kunnat ovat uudistuksen johdosta organisoineet palvelurakenteitaan tilaaja-tuottajamallin perusteella. Mallin lähtökohdana on, että kunnallinen toiminta jaetaan tilaajiin eli ostajiin ja tuottajiin eli myyjiin. Palvelujen myyjät voivat olla joko kunnallisen organisaation osia tai yksityisiä palveluntuottajia. Tarkoituksena on ollut tehostaa palvelutuotantoa. (Valtioneuvoston selonteko hankintalakiuudistuksesta 2008, 54.)

Hankintalainsäädäntö ohjaa julkisella sektorilla tavaroiden ja palveluiden hankintaa. Uusi laki julkisista hankinnoista eli niin sanottu hankintalaki (348/2007) tuli voimaan 1.6.2007. Julkisia hankintoja ovat sellaiset tavara-, palvelu- ja rakennusurakkahankinnat, joita kunnat ja kuntayhtymät sekä valtio ja valtion liikelaitokset ja muut hankintalainsäädännössä määritellyt hankintayksiköt tekevät oman organisaationsa ulkopuolelta. Julkisia hankintoja tehtäessä tulee noudattaa hankintalainsäädännössä säädettyjä menettelytapoja. Tavoitteena on tavaroiden ja palveluiden vapaa liikkuvuus sekä toimivat sisämarkkinat. Tämän saavuttamiseksi hankinnat tulee tehdä markkinoita hyödyntäen tasapuolisesti ja syrjimättä sekä hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävää avoimuutta noudattaen. Kilpailuttamisella pyritään myös julkisten varojen tehokkaaseen käyttöön. (Valtioneuvoston selonteko hankintalakiuudistuksesta 2008, 5.)

Yksi kuntasektorin tärkeimmistä tehtävistä on sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäminen. Kunta voi järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät tuottamalla palvelut itse, yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä tai ostamalla palveluja yksityiseltä organisaatiolta. Mikäli kunta päättää käyttää ostopalveluja, on palvelut pääsääntöisesti kilpailutettava julkisen hankintalain mukaisesti. (Valtioneuvoston selonteko hankintalakiuudistuksesta 2008, 31.) Kuntien palvelurakenteiden uudistamisessa keskeisessä asemassa on kunnallisten hyvinvointipalveluiden avaaminen yksityisille palveluntuottajille. Uusi hankintalaki tulee parantamaan yrittäjöpohjaisen palvelutuotannon mahdollisuuksia. (Raivio 2006, 188.)

Kuntien tarjoamia sosiaali- ja terveyspalveluja täydentävät yritysten ja järjestöjen tuottamat sosiaali- ja terveyspalvelut. Kunta kilpailuttaa ja ostaa palveluita oman organisaation ulkopuolelta. Sosiaali- ja terveyshuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:n 3 momentti edellyttää, että kunnan tulee varmistua siitä, että yksityiseltä palveluntuottajalta hankitut palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Hankintalailla ja kilpailuttamisella pyritään varmistamaan laadukkaiden sosiaali- ja terveyspalveluiden saantia. (Valtioneuvoston selonteko hankintalakiuudistuksesta 2008, 38.)

1990-luvun lama lisäsi osaltaan kuntien ostopalveluiden käyttöä palvelutarpeiden ja kysynnän lisääntyessä. Tämä paransi yksityisten yritysten asemaan sosiaalipalveluiden markkinoilla ja samanlaisen kehityksen uskotaan jatkuvan tulevaisuudessa. Yksityiset

palveluntuottajat menestyvät markkinoilla pystyessään tarjoamaan laadukkaita palveluita joustavasti ja kustannustehokkaasti. Asiakslähtöisyys ja yksilöllinen tarpeiden huomioiminen on yksityisellä sektorilla helpompaa. Pienten yksityisten yritysten on tärkeää pystyä erikoistumaan ja tarjoamaan laadukasta palvelua pienille erityisryhmille pysyäkseen mukana kilpailussa. Kilpaileminen isoista kohderyhmistä suurten toimijoiden kanssa ei ole järkevää. Yritysten on jatkuvasti kehitettävä toimintaansa sekä ammatillisesti että liiketoiminnallisesti kilpailukykyänsä säilyttämiseksi ja parantamiseksi. Näitä osaamisalueita ovat henkilöstön johtaminen ja kehittäminen, laatutyö, yhteistyö, verkottuminen ja palveluiden tuotteistaminen. (Kettunen 2008, 52, 68.)

Yksityiset palveluntuottajat tuottavat jo nyt merkittävän osan sosiaali- ja terveyspalveluista ja ovat vakiinnuttaneet asemansa osana palvelurakennetta. Yksityisten sosiaalipalveluntuottajien suurin asiakas on kunnat ja kuntayhtymät. Kunnat ja kuntayhtymät käyttävät muun muassa sosiaalipalvelujen menoistaan jo viidenneksen palvelujen ostoon. Vuonna 1995 kunnat ja kuntayhtymät käyttivät sosiaalipalveluiden ostamiseen yksityiseltä palveluntuottajilta noin 290 miljoonaa euroa ja vuonna 2006 yksityisiltä palveluntuottajilta ostettiin sosiaalipalveluja 1.3 miljardilla eurolla, joista pääosa kuului kilpailuttamisen piiriin. (Kortelainen 2009, 36–37; Valtioneuvoston selonteko hankintalakiuudistuksesta 2008, 31–32.)

Julkisia palveluorganisaatioita puretaan ja palveluita yksityistetään entistä enemmän. Tulevaisuudessa nähdään, että yrittäjien osuus tulee lisääntymään sosiaali- ja terveysalan toiminnassa. Tulostavasti lisääntyy ja yksityisyrittäjien elinehtona on itsensä, oman ammattitaitonsa ja työnsä markkinointi. Tämä koskee myös julkisesta sektoria kilpailun kovetessa, sillä sekä julkisen että yksityisen sektorin on löydettävä asiakkaansa. (Metsämuuronen 2000, 141.)

5.2 Tuotteistaminen

Sosiaali- ja terveysalalla on jouduttu yhteiskunnallisten muutosten vuoksi yllättävään kilpailutilanteeseen. Useat sosiaali- ja terveysalan palveluyksiköt ovat alkaneet ostamaan tarvitsemiaan palveluita ja suoritteita muilta palveluntarjoajilta. Yksiköiden on myös ollut pakko ryhtyä myymään omaa palveluaan ja osaamistaan. Tietotaitoa ja osaamista on paljon, mutta niiden kehittäminen ja markkinointikelpoiseksi tekeminen vaatii työtä. Haastavissa kilpailutilanteissa on tärkeää, että suoritteet tai muu osaami-

nen tuotteistetaan ja tarjotaan ostajalle houkuttelevasti, nopeasti, laatu-tietoisesti ja kattavasti. Osaaminen tulee tuotteistaa markkinakelpoiseksi tuotteeksi kadottamatta kuitenkaan sosiaalialan tavoitteita ja eettisyyteen liittyviä erityispiirteitä ja velvoitteita. (Jämsä & Manninen 2000, 7-10.)

Tuotteistamisella tarkoitetaan useimmiten organisaation tai työyksikön tuottamien ja asiakkaan saamien palvelujen paketointia. Tuote voi olla aineeton tai aineellinen. Sosiaali- ja terveysalalla tuote on useimmiten palvelu. Tuotteistamisen avulla palvelut määritellään, täsmennetään ja profiloidaan tarkemmin. Tämä voi tarkoittaa palvelun kohderyhmää, tarkoitusta, sisältöä, tarvittavia resursseja, tavoiteltavia hyötyjä sekä laadulle asetettavia vaatimuksia. (Holma 2006, 22.)

Palvelujen tuotteistaminen on välttämätöntä yritystoiminnassa, koska tuote on kaupankäynnin väline. Tuotekehityksen lähtökohtana ovat asiakastarpeet ja – odotukset, jotka on otettava huomioon palvelun kehittämisen eri vaiheissa. Laajasti nähtynä palvelujen tuotteistus on palvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä, missä asiakkaille tarjottavien palvelujen sisältö, tarkoitus, laajuus, laatu, kustannukset, hinta ja muut ominaisuudet määritellään tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. (Holma 2006, 23.)

Tuotteistamisen tavoitteena on kehittää ja uudistaa palveluliiketoimintaa niin, että tuottavuuden ja laadun parantumisen kautta yrityksen kannattavuus paranee ja asiakkaan saama hyöty maksimoituu. Uusien palveluinnovaatioiden ja palvelujen kehittäminen on tärkeää yrityksen kilpailukyvyyn ja tuottavuuden kannalta. (Jaakkola ym. 2007, 1, 4.) Parhaimmillaan tuotteistus on palvelujen kehittämisprosessi, jossa hyöty koituu palveluja antavien, niitä rahoittavien, niitä käyttävien ja niistä vastaavien hyväksi. Tuotteistuksen avulla on mahdollista parantaa laatua ja erityisesti varmistaa palvelun laatu sekä saada jäsenys ja raamit toiminnalle. Hyvin tehty tuotteistus varmistaa, että asiakkaiden ja asiakasryhmien erilaiset tarpeet otetaan huomioon ja niihin suhtaudutaan vakavasti. Onnistunut tuotteistus lisää uskottavuutta, luotettavuutta ja parantaa organisaation tai yrityksen imagoa. (Rousu & Holma 2003, 59–60; Holma 2006, 24.)

Laadukas, kilpailukykyinen ja elinkaareltaan pitkäikäinen palvelu syntyy tuotekehitysprosessin kautta. Tuotteistusprosessiin kuuluvan tuotekehityksen lähtökohtana on aina asiakas, tuotteistamisen päähenkilö, vaikka palveluun liittyvä visio tai innovaatio

onkin kannustava alkuvoima. Asiakkaana voi olla joko palvelun ostaja tai sitten palvelun käyttäjä itse eli niin sanottu loppuasiakas. Yleensä sosiaalialalla ostajina toimivat erilaiset julkiset ja yksityiset organisaatiot, muun muassa kunnat ja erilaiset laitokset. Palvelua kehitettäessä on tärkeää selvittää asiakasnäkökulma, asiakkaiden tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet, ja muokata palvelu siten, että kaikkien asiakastasojen tarpeet voidaan ottaa huomioon. Tärkeää on hyvän ja kilpailukykyisen palvelun kannalta varmistaa myös, että palvelun suunnittelu lähtee asiakkaan tiedoista ja henkilökunnalta löytyy yhteistyökykyä, hyviä vuorovaikutustaitoja, aidon kiinnostuksen osoittamista sekä jatkuvuutta. Tarkoituksena on asiakkaan terveyden, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistäminen. Sosiaalialalla palvelutuotteeseen liittyy lähes aina ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutus, siksi työyhteisön jäsenten sitouttaminen uuden palvelumallin kehittämiseen jo suunnitteluvaiheessa on tärkeää. (Jämsä & Manninen 2000, 16–24.)

6 TUOTTEISTAMINEN LA CASA GIALLASSA

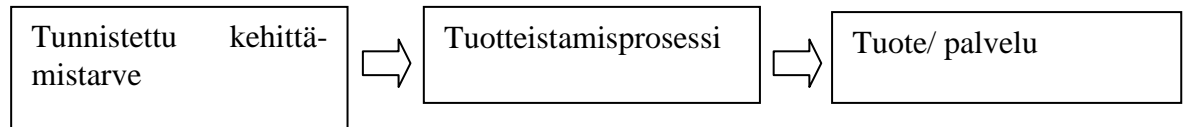
6.1 Tuotteistamisprosessi

Sosiaali- ja terveysalan tuotteiden kehittäminen ja suunnittelu rakentuu tuotekehityksen perusvaiheiden mukaisesti. Tuotekehitysprosessin tavoitteet ja lopputulos määräytyvät projektikohtaisesti. Jos lähtökohtana on jokin sosiaali- ja terveysalan ongelma tai kehittämistä vaativa tilanne, tulee ensin tehdä huolellinen selvitys, analyysi ja toteuttaa innovaatioprosessit. Vasta tämän jälkeen voidaan keskittyä tuotteen suunnitteluun ja kehittämiseen. Jos lähtökohtana on alusta alkaen päätös tuotteesta ja sen ominaisuuksista, pääpaino on tuotteen valmistamisessa. Molemmissa tapauksissa tuotekehitysprosessista voidaan erottaa viisi vaihetta. Ensimmäinen vaihe on ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen, jonka jälkeen tulee ideointivaihe ratkaisujen löytämiseksi. Näiden jälkeen seuraavat tuotteen luonnostelu, kehittäminen ja lopuksi viimeistely. (Jämsä & Manninen 2000, 28.)

6.2 Kehittämistehtävän asettaminen

Ensimmäisessä vaiheessa tavoitteeksi voidaan asettaa joko täysin uuden materiaallisen tuotteen, palvelutuotteen tai niiden yhdistelmän kehittäminen vastaamaan nykyisen tai

uuden asiakaskunnan tarpeita, tai parantaa jo käytössä olevaa palvelumallia. (Kuvio 3.) (Jämsä & Manninen 2000, 29–30).



KUVIO 3. Uuden tuotteen/palvelun kehittäminen (Jämsä & Manninen 2000).

Syksyllä 2008 ongelmaksi nousi erään La casa giallaan sijoitetun nuoren kyvyttömyys sitoutua mihinkään La casa giallan ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan, kouluun tai työpaikkaan. Mikkelin seudulta oli jo yritetty löytää erilaisia palveluita, joihin nuori olisi voinut sitoutua, mutta mitään ei kokeilujenkaan kautta löytynyt. Työkokeilut olivat lyhyitä ja pettymyksiä täynnä, huolimatta kaikkien osapuolten huomattavista yrityksistä joustaa ja tukea nuorta onnistumisessa. Tilanne oli hankala kaikkien kannalta, sekä nuoren että työntekijöiden. Kyseessä olevan ongelman edessä työyhteisössä ryhdyttiin etsimään luovasti uutta ratkaisua, jossa voitaisiin toimia ammatillisemmin ja tukea nuorta hänen tarpeidensa mukaisesti. La casa giallan tarjoamat palvelut eivät sillä hetkellä vastanneet asiakkaan tarpeisiin, joten tavoitteeksi asetettiin uuden palvelumallin kehittäminen.

6.3 Ideointi ja tuotekonsepti

Kun varmuus kehittämistarpeesta on saatu, on tarpeellista käynnistää ideointiprosessi eri ratkaisuvaihtoehtojen löytämiseksi. Ratkaisuvaihtoehtoja voidaan ideoida esimerkiksi aivoriihessä. Ratkaisuvaihtoehtoja punnittaessa on hyvä pohtia seuraavia kysymyksiä ennen kuin valinta ja päätös kehitettävästä tuotteesta tehdään (Jämsä & Manninen 2000, 40):

1. Mitä hyötyä ratkaisuvaihtoehdosta on ja onko se ratkaisu ongelmaan?
2. Miten eri vaihtoehdot eroavat toisistaan?
3. Kuinka paljon vaihtoehdon käyttöönotto vaikuttaa nykyiseen toimintaan?
4. Kenelle vaihtoehto on suunnattu, miten asiakkaat siihen suhtautuvat ja onko sille kysyntää?
5. Mitkä ovat vaihtoehdon ominaisuudet ja miten ne ovat saavutettavissa?

6. Mitkä ovat vaihtoehdon valinnan seurannaisvaikutukset, (esimerkiksi seuraukset tuotteen valmistamiseen, asiantuntijoiden käyttöön, kustannuksiin ja markkinointiin)?
7. Mitkä ovat realistiset toteuttamis- ja rahoitusmahdollisuudet.

Näiden kysymysten vastausten pohjalta syntyy tuotekonsepti. Tuotekonsepti näyttää millainen palvelu tai tuote on tarkoitus suunnitella ja valmistaa. (Jämsä & Manninen 2000, 40.)

Kehittämistarpeen olemassa olo havaittiin La casa giallassa, kun yhteiskunnan tarjoamat palvelut eivät kyenneet auttamaan nuorta. Työnohjaajan avulla työyhteisö yhdessä pohti mikä palvelisi nuorta parhaiten ja minkälainen uuden palvelumallin tulisi olla. Päätös ratkaisukeinosta syntyi eräässä työnohjauksessa, kun esille nousi idea nuoren työllistämisestä ohjatusti La casa giallan sisällä.

Uuden palvelumallin avulla nuoren työllistäminen La casa giallassa tarjoaisi nuorelle mahdollisuuden korjata traumaattista kiintymyssuhdettaan, toisi onnistumisen kokemuksia sekä mielekkyyttä elämään ja nuori saisi palkkaa tekemästään työstään. Kuten jo aikaisemmin on todettu, ei vastaavanlaista palvelua ole Mikkelin alueella tarjolla. Nuori on sen verran kykenemätön, ettei itsenäinen työskentely tai opiskelu onnistu, vaan nuori tarvitsee aikuisen ohjausta ja tukea joka hetki.

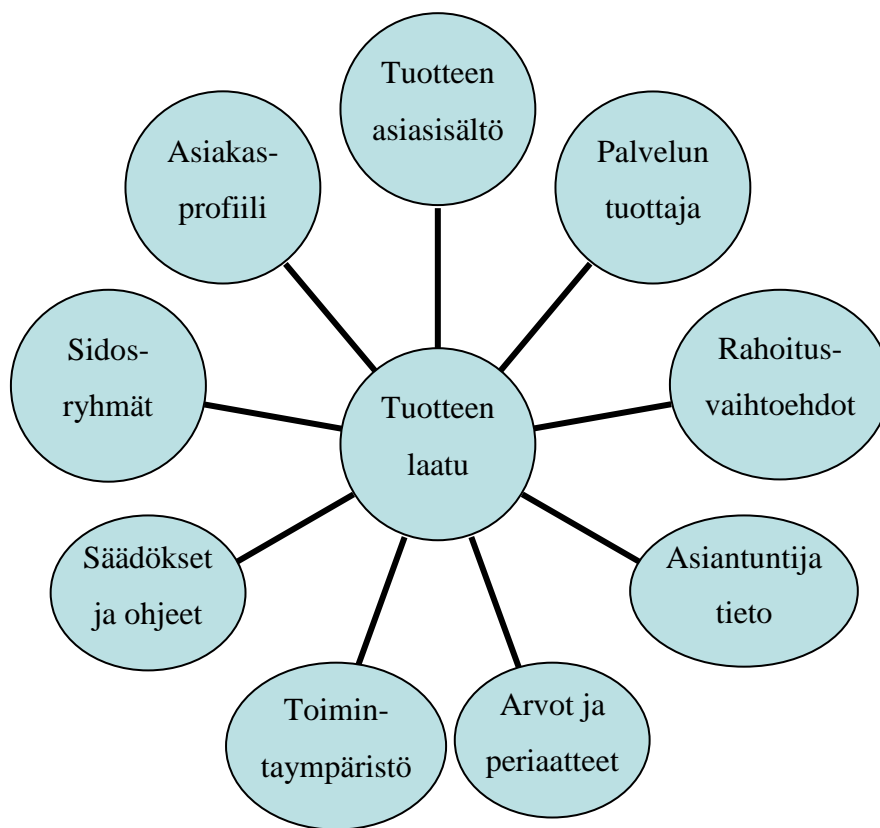
Päivätoiminta sitoo yhden työntekijöistä ohjaamaan nuoren arjen sujumista ja jokainen työntekijä pystyy tekemään tämän omalla työajallaan, joten lisäkustannuksia palkan suhteen ei tule. La casa giallan henkilökunnan sisältä löytyy erilaista ammatillista osaamista, jota hyödynnetään päivätoiminnassa, muun muassa DDP- istunnot. Toteuttaminen vaatii työyhteisön jäsenten sitoutumisen nuoren päivittäiseen ohjaamiseen ja uuden palvelumallin läpiviemiseen. Erillisiä kustannuksia ei tule lisää, kun kyseessä on La casa giallaan sijoitettu nuori.

6.4 Luonnosteluvaihe

Luonnosteluvaihe käynnistyy, kun on tehty päätös siitä, minkälainen tuote on tarkoitus suunnitella ja valmistaa. Luonnosteluvaiheessa on selvitettävä mitkä eri tekijät ja näkökohdat ohjaavat tuotteen suunnittelua ja valmistamista. Tärkeimpiä osa-alueita ovat

asiakasprofiili, tuotteen asiasisältö, palvelun tuottaja, rahoitusvaihtoehdot, sidosryhmät, asiantuntijatieto, arvot ja periaatteet, toimintaympäristö, säädökset ja ohjeet. Huomioimalla eri osa-alueiden ydinkysymykset suunnitteilla olevan tuotteen kannalta turvataan tuotteen laatu. (Jämsä & Manninen 2000, 43.)

Uuden palvelumallin luonnostelu käynnistyi, kun oli päätetty millainen uuden palvelumallin olisi tarkoitus olla. Jotta nuoren työllistäminen La casa giallassa pystyttäisiin toteuttamaan, oli tärkeää selvittää mitkä yhteistyötahot olisi saatava mukaan, ja mitkä muut asiat tulisi ottaa huomioon. (Kuvio 4.)



KUVIO 4. Tuotteen luonnostelua ohjaavat näkökohdat (Jämsä & Manninen 2000)

Ensin idea esiteltiin nuoren omille sosiaalityöntekijöille, joiden kanssa löydettiin yhteinen ymmärrys siitä, mikä kyseistä nuorta palvelisi parhaiten sillä hetkellä. Seuraavaksi otettiin yhteyttä nuoren ammatinvalintapsykologiin, joka tuki suunnitelmaa ja lupasi järjestää nuorelle työkokeilurahan La casa giallassa tapahtuvan tuetun työskentelyn aikana. Tärkeää oli huomioida myös se, että työkokeilurahan saamiseksi työko-

keilun tuli täyttää työvoimatoimiston vaatimat ehdot. Myös nuoren vanhemmilta kysyttiin onko heillä jotain suunnitelmaa vastaan.

La casa giallan työntekijöiden haluttiin myös olevan valmiita sitoutumaan nuoren päivätyöskentelyyn ja näkevän sen merkitykselliseksi kyseisen nuoren kohdalla. Työnohjauksissa peilattiin nuoren mahdollista työskentelyä La casa giallassa ja saatiin tukea toiminnalle. Yhtenä tärkeänä asiana pidettiin, että La casa giallan linjaukset otettaisiin huomioon palvelumallin asiasisällön ja tyylin valinnassa ja että La casa giallan arvot ja periaatteet toteutuvat uudessa palvelumallissa.

Tuotekuvaus

Analysoimalla luonnosteluvaiheessa esille nousseita eri osa-alueita löytyvät juuri ne tekijät, jotka ovat tuotteen kannalta oleellisia. Tuotekonsepti täydentyy tuotekuvaukseksi löytämällä vastaukset seuraaviin kysymyksiin (Jämsä & Manninen 2000, 51–52):

1. Ketkä ovat tuotteen käyttäjät ja hyödynsaajat ja millaisia he ovat?
2. Keitä ovat muut, jotka osallistuvat tuotteen käyttöön ja joista sen hyödyntäminen riippuu?
3. Mitkä ovat tuotteen lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet ja mitä tavoitteiden saavuttaminen edellyttää?
4. Mitkä arvot ja periaatteet toivotaan ohjaavan tuotteen suunnittelua ja valmistamista, ja toteutuvan tuotteessa?
5. Mitkä ovat tuotteen välittömät asiasisällöt?
6. Mitä osia, väli- ja oheistuotteita tuotteessa ilmenee?
7. Mitä ratkaisuvaihtoehtoja käytetään tuotteen valmistamiseksi?
8. Mitä asiantuntemusta ja yhteistyötä tuotteen valmistamisessa tarvitaan?
9. Millä tavalla tuotteen kehittelyä ja suunnittelua on tarpeen arvioida eri vaiheissa?

Uusi palvelumalli kehitetään nuorille, joilla on vaikeuksia sitoutua ja motivoitua muun muassa vuorokausirytmiin, arkisiin askareihin, työhön tai opiskeluun. Yhtenä lähtökohtana on tuoda nuorelle tarkoituksenmukaista sisältöä arkeen. Palvelumallia markkinoidaan erityisesti kuntien sosiaali- ja terveystoimiin, jotka ohjaavat asiakkaita pal-

velun piiriin. Jotta palvelumallia pystytään toteuttamaan suunnitellulla tavalla, tarvitaan myös työvoimatoimistolta lupa työkokeiluun La casa giallassa, sekä nuoren ja La casa giallan työntekijöiden sitoutuminen päiväohjelmaan.

Ensimmäisenä tavoitteena on vuorokausirytmien saavuttaminen. Tarkoituksena on sitouttaa nuori yhteistoimintaan aikuisen kanssa, oppia uusia taitoja ja sitä kautta saada vahvistusta itsetunnolle ja rohkeutta tarttua uusiin haasteisiin. Hyvin suunniteltu viikko-ohjelma auttaa nuorta saavuttamaan tavoitteet. Päättävänä tavoitteena on vahvistaa nuorta niin, että hän on lopulta kykenevä sitoutumaan La casa giallan ulkopuolella tapahtuvaan työhön tai koulutukseen. Nuorelle pyritään järjestämään mielekästä tekemistä ja edesauttaa hänen itsenäistymiskehitystään sekä vahvistaa hänen itsetuntoaan. Nämä puolestaan luovat edellytyksiä nuoren aktivoitumiselle tavoittelevaan onnistumisella muillakin elämänalueilla.

Palvelumallia ohjaavat arvot

Palvelumallin toteuttamisessa on tarkoituksena noudattaa La casa giallan arvoja ja periaatteita. Yksikkö toimii kokonaisvaltaisen bio-psyko-sosiaalisen ihmiskäsityksen pohjalta ja tavoitteena on tukea nuoren eheytymistä ja sitä kautta kasvua itsenäisyyteen. Toimintaa ohjaavia arvoja ovat terapeutisuus, ammatillisuus ja perhekeskeisyys.

Terapeutisuus näkyy La casa giallassa siten, että jokaiselle nuorelle annetaan mahdollisuus terapiaan. Yksiköllä on varattuna tätä varten määrärahaa ja nuori saa itse vaikuttaa terapian valintaan. La casa giallan omiin palveluihin kuuluu vuorovaikutteinen kehitypsykoterapia (DDP-terapia). Terapian tarve kartoitetaan säännöllisesti. Myös nuorten biologiset vanhemmat motivoidaan mukaan terapeutiseen työskentelyyn. Vanhemmille annetaan omaa aikaa ja tilaa olla yhteydessä ja heitä ei pakoteta mihinkään toimintamalliin. Tärkeää on luoda toimiva luottamussuhde vanhempien ja La casa giallan työntekijöiden välille. Laaja-alaisesti terapia käsite näkyy siinä kuinka yksilö nähdään bio-psyko-sosiaalisena kokonaisuutena. Nuorta ohjataan ymmärtämään ja kunnioittamaan itseään ja nuori oppii arvostamaan itseään ainutkertaisena yksilönä.

Ammatillisuus näkyy La casa giallassa puolestaan siten, että siellä on riittävä määrä muodollisesti pätevää henkilökuntaa. Työntekijöiltä odotetaan sitoutumista oman työn

suorittamiseen. Tärkeänä pidetään myös, että työtä tukevat rakenteet toimivat, kuten työnohjaus, työterveyshuolto, kehityskeskustelut. La casa giallassa hoidetaan nuoren asioita yksilöllisesti ja hän saa aikuisen jakamatonta aikaa. Aikuinen on aloitteellinen osapuoli vuorovaikutuksessa ja luottamusta nuoren ja aikuisen välillä rakennetaan määrätietoisesti. Fyysisesti La casa gialla pyrkii tarjoamaan nuorille kodinomaisen ympäristön ja esimerkin kodin hoitamisesta ja arvostamisesta. Suunnitelmallisuus näkyy työn kattavana dokumentointina ja työskentely yhteisesti sovittujen prosessien mukaisesti. Työtä reflektoidaan niin yksilö kuin yhteisön näkökulmasta ja virheistä opitaan. Työskentely on biologisten vanhempien vanhemmuutta tukevaa ja vuorovaikutus kunnioittavaa ja vertaistasolla tapahtuvaa. Vanhempia pyritään ottamaan mukaan aktiivisesti ja sitouttamaan nuoren kasvatukseen.

Perhekeskeisyys tulee esille perhetyössä, johon otetaan mukaan nuorten perheet ja muut lähiomaiset. Vanhempien ja lapsen suhteen jäsentäminen perhetyön avulla mahdollistaa nuoren eheytyksen. Perhe saa uuden näkökulman vanhemmuuteen ja uusia välineitä sekä toimintamalleja. Työntekijät puolestaan saavat tukea nuoren ja perheen vuorovaikutussuhteiden solmukohtien ratkaisemiseen. La casa gialla järjestää tarvittaessa myös valvottuja perhetapaamisia.

6.5 Tuotteen kehittäminen ja markkinointisuunnitelma

Seuraava vaihe on tuotteen kehittäminen, mikä etenee luonnosteluvaiheessa valittujen ratkaisuvaihtoehtojen, rajausten, periaatteiden ja asiantuntijayhteistyön mukaisesti. Tuotekehityksen tavoitteena voi olla uuden palvelumuodon tai palvelukokonaisuuden suunnittelu osana nykyistä toimintaa. Sosiaalialalla on yleistä, että pyritään erikoistuneiden ja asiakaskohtaisten palveluiden tuottamiseen. Palvelutasosta riippumatta on suunniteltaessa otettava huomioon sekä inhimillinen että fyysinen elementti. Asiakkaat ja asiakasryhmät sekä heidän tarpeensa ja vaatimuksensa muodostavat inhimillisen elementin. Toinen inhimillinen elementti on palvelutarjoajien osaaminen. Tilat missä palvelu tarjotaan sekä markkinointi, välineet ja tarvikkeet puolestaan edustavat fyysistä elementtiä. Suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon myös toiminnan johtamisen, hallinnon sekä liiketalouden näkökulmat, jotta palvelusta pystyttäisiin luomaan pitkäkestoinen, muutoskykyinen ja joustava palvelukokonaisuus. (Jämsä & Manninen 2000, 75–76.)

Markkinointia suunniteltaessa on tärkeää konkretisoida, tiivistää ja täsmentää se mitä ollaan myymässä, kenelle palvelua tullaan markkinoimaan, miksi asiakkaan kannattaa ostaa palvelu ja miksi meidän kannattaa kyseinen palvelu tuottaa. On tarpeellista myös pohtia millaisia eri vaihtoehtoja palveluun voidaan sisältää ja kuinka paljon kyseistä palvelua on mahdollisuus myydä tietyssä ajanjaksona ulkopuolisille. Palvelumallia markkinoidessa on huomioitava loppuasiakkaan lisäksi myös kunnan virkamiehet ja päättäjät ostopäätösten tekijöinä. Lisäksi on huomioitava, että asiakas ei osta pelkästään palvelua, vaan hän on valmis maksamaan siitä, mitä hän palvelun kautta saa. (Jämsä & Manninen 2000, 118, 120.) La casa giallan uuden palvelumallin näkökulmasta nämä ovat esimerkiksi itseluottamusta, tietoa, turvallisuutta, läheisyyttä, oma-toimisuuden mahdollistamista ja itsenäisyyttä.

La casa giallan tarjoaman uuden palvelumallin markkinointi ulkopuolisille, uusille ja nykyisille asiakkaille tulee tapahtumaan mainoslehtisen kautta, joita lähetetään kuntien sosiaali- ja terveystoimeen. Palvelumallin pohjana on La casa giallan ympärivuorokautinen laitoshoido. Lisäksi palvelumallin markkinoinnissa ja hinnoittelussa tullaan huomioimaan peruspalveluiden lisäksi oheispalveluina muun muassa kuljetus, DDP-terapia, perheterapia sekä ulkopuoliset terapiat.

6.6 Uuden palvelumallin esittely ja toteutus

Uuden palvelumallin markkina-arvo perustuu La casa giallan ympärivuorokautisen palvelun kehittämiseen. Usein La casa giallaan sijoitetut nuoret ovat peruskoulun päättäneitä ja tulevat uudelleensijoitukseen sijaiskodeista, laitoksista ja perhekodeista. Uuden sijoituksen syynä on, että nuoret eivät vielä ole valmiita itsenäistymisprosessiin. Sijoittamisen alkuvaiheessa tehdyistä tutkimuksista ja perheselvittelyistä tulee usein ilmi, että nämä nuoret ovat jääneet vaille hoivaa ja huolenpitoa varhaislapsuudessa ja ovat usein traumatisoituneita uudelleen sijoituksista. Nämä kaikki asiat ovat vaikuttaneet heidän kiintymyssuhteensa rakentumiseen. He tarvitsevat enemmän terapeutista tukea ja ohjausta arjesta selviytymiseen ja turvallisen suhteen rakentamista aikuiseen.

Tavoitteena on valmentaa nuorta itsenäiseen elämään opettelemalla ja harjoittelemalla arkisia taitoja yhdessä aikuisen kanssa. Yhtenä osana eheyttämistä käytetään DDP-terapia istuntoja, joiden avulla rakennetaan nuoren ja aikuisen välistä kiintymyssuh-

detta vuorovaikutuksen avulla. Päiväohjelmaa suunniteltaessa haluttiin, että palvelumalli tulee vahvistamaan yksikön arvoja ja periaatteita.

La casa gialla teettää ostopalveluna yksityisellä palveluntarjoajalla nuorille neuropsykologiset tutkimukset. Tutkimustuloksista voidaan arvioida kiintymyssuhteen toimivuutta ja nähdään kunkin nuoren oppimisen vahvimmat ja heikoimmat alueet. On yleistä, että toiminnallinen työskentely tukee oppimista, sillä oppiminen ei perustu vain yhden aistin käyttöön. Tutkimustuloksien avulla on helpompaa muodostaa jokaisesta nuorta yksilöllisesti tukeva päiväohjelma.

Tuella ja ohjauksella toimintakykyä arkeen palvelumalliin sisältyy nuorelle tehtävät neuropsykologiset tutkimukset, perhetyö, DDP -istunnot sekä kuukausittain palaverit nuoren kanssa, joista lähetetään raportit perheelle ja sosiaalityöntekijöille. Nuoren kehittymistä eri osa-alueilla seurataan myös La casa giallassa käytössä olevan toimintakykymittarin avulla. Nuori itse tulee saamaan korvauksen päivän aikana tehdystä työstä työvoimatoimiston kautta.

Palvelumallissa käytetään työvälineenä muun muassa Umbrella -työkirjaa. Umbrella -työkirjamenetelmä on kehitetty EU:n Leonardo da Vinci- pilottiprojektina vuosina 1997–2000. Työkirja sisältää erilaisia tehtäviä ja harjoitteita sekä teemoja päivittäisen elämän alueilta, kuten koulutus ja työ, raha ja taloudenhoito, minä itse, ihmissuhteet, ja terveys. (Timonen-Kallio 2000.)

6.6.1 Lukujärjestys, vuorokausirytm

Jo ideointivaiheessa katsottiin, että nuoren kannalta on tärkeää hahmottaa päivä- ja viikko-ohjelma etukäteen (kuvio 5). Näin nuori tietää mitä milloinkin tehdään ja kenen kanssa. Kaikki La casa giallan työntekijät osallistuvat nuoren ohjaukseen.

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
ruuan valmistus, harrastetoiminta	ruokaostoksilla käyminen, asioi- den hoitaminen, ruuan valmistus, leipominen	siivous ja pyykipäivä	Umbrella-työkirjan täyttäminen, ulkotyöt (haravointi)	Liikunta, hoito, DDP -istunnot
työntekijän palaute päivästä:	työntekijän palaute päivästä:	työntekijän palaute päivästä:	työntekijän palaute päivästä:	työntekijän palaute päivästä:
nuoren oma palaute päivästä:	nuoren oma palaute päivästä:	nuoren oma palaute päivästä:	nuoren oma palaute päivästä:	nuoren oma palaute päivästä:

KUVIO 5. Esimerkki viikko-ohjelmasta

Viikko-ohjelma koettiin myös hyväksi dokumentiksi esitettäväksi sosiaalityöntekijöille ja muille yhteistyötahoille. Viikko-ohjelman suunnittelussa lähdetään liikkeelle nuoren tarpeista, jotka voivat olla fyysisiä, psyykkisiä tai sosiaalisia. Keskustelemalla nuoren, ja tarvittaessa myös hänen vanhempiansa kanssa, selvitetään mitkä tiedot ja taidot nuoren olisi hyvä hallita. Sitten laaditaan viikko-ohjelma, jota tarvittaessa muokataan ja muutetaan nuoren kykyjen kehittyessä.

6.6.2 Itsestään ja kodista huolehtiminen

Nuoren on hyvä oppia huolehtimaan omista asioistaan myös terveyteen liittyen. Ajan varaaminen lääkäriltä ja asioiminen apteekissa ovat nuorelle usein uusia asioita, jotka muut ihmiset ovat hoitaneet aikaisemmin hänen puolestaan. Näitä harjoitellaan yhdessä aikuisen kanssa.

Kodinhoitoon liittyviä asioita käydään läpi niin Umbrella-työkirjan avulla kuin myös käytännön tasolla. Nuoren kanssa suunnitellaan muun muassa yhdessä päivän ruoka, käydään ostamassa tarvittavat ainekset ja valmistetaan se. Myös ruokareseptin tulkitseminen voi olla hankalaa ilman aikuisen apua. Kaupassa ollessa tutustaan yhdessä aikuisen kanssa eri vaihtoehtoihin ja tarkastellaan hintoja. Kerran viikossa nuorella on

siivouspäivä. Siivous aloitetaan tutustumalla aikuisen kanssa yhdessä erilaisiin siivousvälineisiin ja aineisiin. Tarvittaessa nuorta tuetaan myös vaatehuollon kanssa.

Itsestään huolehtimiseen kuuluu myös liikkuminen ja harrastaminen. Tähän tuetaan tutustumalla erilaisiin lajeihin, joita nuori pystyisi sitten jatkamaan myös työkokeilujakson loputtua. Uuden pysyvän harrastuksen löytyminen tuo mukanaan säännöllisyyttä arkeen ja sosiaalista kanssakäymistä.

6.6.3 DDP- istunnot

Kahdella La casa giallan työyhteisön jäsenellä on valmiudet DDP-menetelmän käyttämiseen. DDP- istunnoiden keskeisiä piirteitä ovat tunteen hallitseminen ja merkityksen antaminen yhdessä toisen kanssa. Istunnoissa ovat mukana nuori, aikuinen ja istunnon vetäjä. Istuntoa varten tarvitaan rauhallinen tila ja aikaa noin 45–80 minuuttia, josta 45–60 minuuttia yhteistä aikaa, ja loput aikuisen ja istunnon vetäjän aikaa. Jokaisessa istunnossa tulisi vallita empaattinen, leikkisä, utelias ja hyväksyvä ilmapiiri. Ensimmäisellä istunnolla hahmotellaan nuoren elämänhistoriaa varhaisista muistoista nykyhetkeen, ja kuinka elämänpolku on kuljettanut nuoren ja vierellä olevan aikuisen yhteiseen tilaan. Apuna ovat muun muassa aikajana, sukupuu, verkostokartta, tunnekortit, aikaisemmat raportit ja lausunnot. Pohditaan ja arvuutellaan yhdessä mitä nuori on käynyt läpi erilaisissa elämäntilanteissa, ja kuinka hän on selviytynyt niissä. Tarkoituksena on luoda vierellä olevalle aikuiselle ymmärrystä nuoren tarinasta ja syventää hänen kiinnostusta nuoreen. Samalla alkaa syntyä suhde nuoren ja aikuisen välille.

Istuntoihin valitaan teemoja nuoren ja / tai aikuisen esille tuomista asioista liittyen esimerkiksi koulun käyntiin, sijoitukseen tai nuoren muuhun historiaan. Istunnon vetäjän ja mukana olevan aikuisen avulla luodaan nuorelle mahdollisuus ryhtyä jäsentämään omaa historiaansa eheäksi, loogiseksi kokonaisuudeksi. Tämä auttaa nuorta hyväksymään menneisyytensä ja luo ymmärrystä siitä, kuinka menneisyyden asiat vaikuttavat tähän päivään muun muassa nuoren toiminta- ja ajatusmalleissa.

Vahvistaakseen nuoren ja aikuisen välistä vuorovaikutusta istunnon vetäjä ohjaa nuorta ja aikuista kontaktiin keskenään (katsekontakti, kosketus, ”kerropa hänelle mitä ajattelet tästä”). Istunnon vetäjän fokus on siinä, mitä tapahtuu nuoren ja aikuisen välillä. Näitä havaintoja on mahdollista pohtia yhdessä istunnon aikana, tai istunnon

jälkeen mukana olleen aikuisen kanssa. Näin varmistetaan, että mukana oleva aikuinen saa välitöntä palautetta kuinka vetäjä on kokenut istunnon ja mitä merkkejä hän havaitsi seuratessaan nuorta ja aikuista esimerkiksi nuoren hymyn häivähdys, aikuisen katsominen, lähemmäs nojautuminen, vetäytyminen, sulkeutuminen, innostuminen.

Luottamuksellisen suhteen muodostuessa nuoren ja aikuisen välille, aikuisen on helpompi virittäytyä nuoren kanssa samaan tunnetilaan ja tarvittaessa auttaa nuorta tunnistamaan ja sanoittamaan erilaisia tunteita. Nuorelle vahvistuu kokemus, että aikuinen on häntä varten ja aina kiinnostunut ja valmis auttamaan hankalissa tai hämmäntävissä tilanteissa. Aikuinen toimii suurena apuna myös niissä hetkissä, kun nuori sanoo vain ”emmä tiä, emmä muista”, tällöin aikuinen voi vetäjän kysymysten avulla arvuutella ja pohdiskella mikä tämä vaikeasti sanoitettava asia voisi olla. Istunnoissa vallitsevan ilmapiirin ansiosta nuorta ei pakoteta mihinkään, eikä pyritä väkisin nostamaan pintaan mitään asioita. Istunnot lopetetaan hyvässä hengessä. (DDP-menetelmästä ja sen käytöstä olen kirjoittanut enemmän luvussa 3.3.)

6.6.4 Taloudesta huolehtiminen

Raha-asoiden suunnittelussa käytämme yhtenä työvälineenä Umbrella -työkirjaa, jossa on oma osionsa tulojen ja menojen seurantaan sekä suunnitteluun. Tämän lisäksi harjoittelemme laskujen maksamista sekä tutustumme muun muassa KELA:n ja sosiaalitoimiston tarjoamiin palveluihin ja lomakkeisiin. Usein keskustelemme myös rahan lainaamisesta kavereilta/ kavereille ja kuinka siitä voi kieltäytyä.

6.6.5 Tulevaisuuden suunnittelua

Uuteen palvelumalliin osallistuva nuori on usein vailla tulevaisuuden suunnitelmia. Mitä tehdä puolen vuoden jälkeen, kun työkokeilu aika La casa giallassa päättyy? Yhtenä työvälineenä tämänkin asian pohtimisessa käytämme Umbrella -työkirjaa. Tärkeää on, että nuori tulee tietoiseksi kaikista mahdollisista vaihtoehtoista ja pohdimme yhdessä mikä olisi paras/kiinnostavin. Tutustumme myös työvoimatoimiston tarjoamiin palveluihin sekä ohjaamme nuoren tarvittaessa ammatinvalintapsykologille.

7 UUDEN PALVELUMALLIN ARVIOINTIA

Viimeisenä vaiheena on tuotteen viimeistely. On tärkeää saada palautetta ja arviointia kehitetystä palvelumallista. Asiakkaat on hyvä ottaa mukaan testaamaan ja arvioimaan palvelua jo kehitysprosessin aikana. Näin varmistetaan, että kehitystyön tulos tuottaa arvoa asiakkaalle ja vastaa asiakastarpeeseen. Hyvä keino palautteen saamiseksi on palvelumallin koekäyttö ennen lopullisen palvelumallin markkinointia. Koekäyttäjiä voivat olla tuotekehitysprosessiin osallistuneet asiakkaat sekä asiantuntijat. Palvelun koekäyttötilanteen tulisi olla mahdollisimman todellinen arjen tilanne. Palautteen antamista helpottaa, mikäli toimintaa pystytään rinnastamaan jo olemassa oleviin palveluihin tai toimintaa tarkastellaan siinä valossa, ettei uutta palvelumallia olisi olemassa lainkaan. Palautteiden ja koekäytöstä saatujen kokemusten pohjalta voidaan aloittaa palvelumallin viimeistely. Viimeistely sisältää yksityiskohtien hiomisen lisäksi palvelun markkinointisuunnittelua. (Jaakkola ym. 2007, 3; Jämsä & Manninen 2000, 80–81.)

Uutta kehitettyä palvelumallia on pystytty toteuttamaan jo kahden nuoren kohdalla. Arvioin palvelumallin tarpeellisuutta teemahaastattelun avulla (liite 3). Haastatteluissa käytin ennalta määrättyjä teemoja, mutta vastauksia ei sidottu vastausvaihtoehtoihin vaan haastateltavat vastasivat omin sanoin. Teemahaastattelu huomioi sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. Haastatteluissa nousi esille yksilön tunteet, kokemukset ja näkemykset. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48.)

Haastattelin palvelumallin koekäyttöön osallistuneita nuoria ja heidän sosiaalityöntekijöitä, lastenpsykiatria, psykoterapeuttia, La casa giallan henkilökuntaa ja vastaavaa kasvattajaa. Haastatteluista sovin henkilökohtaisesti jokaisen haastateltavan kanssa. Kerroin haastateltaville nauhoittavani haastattelut kertomusten tunnekokemusten tallentumisen varmistamiseksi. Sosiaalityöntekijöille lähetin saman haastattelupohjan sähköpostitse ja suoritin varsinaisen haastattelun puhelimitse. Haastattelut tein talvella 2010–2011.

Litteroin teemahaastattelulla kerätyn aineiston ja tarkastin litteroinnit kuuntelemalla nauhoja sekä lukemalla tekstejä. Seuraavaksi etsin kiinnostavia piirteitä sekä eroja ja yhtäläisyyksiä aineistosta ja tiivistin haastateltavien esiintuomat merkitykset säilyttäen

niiden asiasisällön. Tämän jälkeen luokittelin haastatelluista saadun aineiston niin, että yhdistin samankaltaisuudet ja luokittelin saman teeman alle kuuluvat asiat. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 155–156.)

7.1 Palaute palvelumallista

Haastattelussa ilmeni, että uuden palvelumallin koetaan olevan hyväksi erityisesti niille nuorille, joilla kiintymyssuhteet ovat vajavaisia eivätkä he tästä syystä ole voineet samaistua aikuiseen riittävästi. Tämä näkyy nuorella muun muassa arjen taitojen puutteissa. Käytännön työn todettiin auttavan nuorta näissä ongelmissa ja itsenäistymiseen tähtäävien taitojen oppiminen koettiin olevan nuorelle erittäin tärkeää. Molemmat nuoret kokivat hyväksi sen, että palvelumallin avulla oppi uusia asioita, jotka ovat tarpeellisia omassa elämässä.

”enhän mä tienny ruuan laitosta mitään ennen tätä, tai tehny koskaan mitään”

Monet haastatelluista nostivat esille kiintymyssuhteen ja siinä ilmenevät ongelmat. Haastateltavien yleinen mielipide oli, että nuorten kiintymyssuhdeongelmien kannalta aikuisen tiivis läsnäolo on tärkeää. Aikuisella on mahdollisuus ohjata nuorta vaikeissa tilanteissa, antaa palautetta ja samalla tutustua nuoreen paremmin. Hyväksi koettiin myös se, että nuoren lähellä ovat päivittäin samat aikuiset, joihin nuori pystyy rakentamaan kiintymyssuhdetta. Haastatelluista nuorista toinen koki aikuisen jatkuvan läsnäolon hyväksi, koska silloin sai apua aina tarvittaessa. Toisaalta välillä aikuisen läsnäolo vaikutti kyttäämiseltä, jos nuori jo osasi tekemänsä asian.

Palvelumallin todettiin auttavan myös nuoria, jotka eivät ole psyykkisessä kehityksessään päässeet ratkaisemaan työskentelynomaista otetta tehtäviin, vaan erinäiset tehtävät näyttäytyvät lähinnä mielihyväperiaatteen näkökulmasta. Uudessa palvelumallissa nuori pystyy harjoittelemaan käytännössä asioiden loppuun viemistä ja kestämään ”tylsän vaiheen” päästäkseen palkitsevaan lopputulokseen. Työntekijän jatkuva läsnäolo puolestaan auttaa nuorta keskittymään tehtävään ja kohdatessaan vaikean asian aikuinen pystyy auttamaan nuorta motivoitumaan ja keskustelemaan vaikean asian yli. Nuoren ollessa töissä talon ulkopuolella on ratkaisuna ollut yleensä paikalta poistuminen.

”...siinä on koko ajan työntekijä hirmu läsnä että jos tulee joku heikko hetki niin pystyy motivoimaan...”

Sijoitetuilla nuorilla on usein kiintymyssuhdehäiriöitä ja heidän elämänsä on tällöin hieman kaaottista. Heille voi jo pelkästään ruokakauppaan meneminen ja sieltä asioiden löytäminen tuntua ylivoimaiselta tehtävältä. Tämän harjoittelu yhessä turvallisen aikuisen kanssa auttaa luomaan nuorelle onnistumisen kokemuksia siitä, että kaupassa asiointi on ihan tuttu ja turvallinen tapahtuma. Palvelumallin avulla nuorelle pystytään luomaan valmis rakennemalli siitä kuinka asiat hoidetaan. Toinen nuorista halusi tuoda esille sen, kuinka nyt on helpompi hoitaa asioita itsenäisesti eri virastoissa, kun ne ovat tulleet tutuiksi yhdessä aikuisen kanssa.

Haastateltavat kokivat, että nuoret, joilla on traumaattisia kokemuksia, ja joiden kokemusmaailma on hyvin hajanainen hyötyvät paljon siitä, että päivässä on selkeä rakenne. Nuorelle tehtävien neuropsykologisen tutkimuksen huomattiin antavan tukea nuoren viikko-ohjelman rakentamiseen. Viikko-ohjelmien suunnitteleminen yksilöllisesti, sen mukaan minkälaisista työtehtävistä nuori selviytyy ja mistä nuoren on mahdollista saada onnistumisen kokemuksia, todettiin hyväksi.

”... että mikä sen kunkin nuoren ongelmakohta oli ja tekemään juuri tarvittavat toimenpiteet, räätälöimään päivän sisällöt sen mukaan.”

Yhdessä suunnitellun päiväohjelman koettiin auttavan nuorta itseään sitoutumaan palvelumalliin. Hienona pidettiin sitä, että nuori pohtii itse mitä hän pitää tarpeellisena osata omaa elämäänsä ajatellen ja mikä merkitys näillä asioilla hänelle on. Selkeä päivärytmi tukee ja kehittää nuoren toiminnan ohjausta ja lisää nuoren toimintakykyä. Myös nuoret toivat päivärytmin merkityksen esille. Lähes jokainen haastatelluista nosti esille palautteen antamisen tärkeyden ja sen, että nuori itse arvioi päivänsä sujumista.

Suurin osa haastateltavista koki, että palvelumallin avulla saadut onnistumisen kokemukset auttavat vahvistamaan nuoren itsetuntoa, itsetuntemusta ja itseluottamusta, ja lopulta nuori kykenee tekemään asioita itsenäisesti. Varsinkin sosiaalityöntekijät kokevat, että uuden palvelumallin sisältö kokonaisuudessaan on erittäin toimiva vaihto-

ehto monelle nuorelle ja tukee monella tapaa nuoren kehitystä ja siirtymistä itsenäiseen elämään.

”nuorilla on aika heikko käsitys itsestään ja just omista taidoistaan ja kyvyistään mitä tän palvelumallin avulla pystyis vahvistamaan ja just että se nuori saa onnistumisen kokemuksia ja sitä kautta vahvistuu ne käsitykset omista taidoista ja kyvyistä”

Haastateltujen nuorten mielipiteet La casa giallassa suoritetusta työkokeilujaksosta erosivat vain yhdessä kohdassa. Toinen nuorista näki La casa giallan sijainnin negatiivisena ja toinen nuorista positiivisena asiana.

”siinä oli niinku jumissa talolla koko ajan...”

”työt tuli tehtyä, kun ei päässy lähtemään pois niinku kaupungilla..”

7.2 Kehittämisideoita

Haastattelujen kautta nousi esille idea kotitalouskirjan tekemisestä. Ehdotuksena oli, että nuori kokoaisi kansioon ruokareseptejä ja muita kodinhoitoon liittyviä ohjeita ja näin nuorelle jäisi oma opas itsenäistä elämää varten.

Toinen kehittämisidea liittyi uuden palvelumallin tavoitteeseen, jonka toivottiin olevan vielä vahvemmin itsenäisessä selviytymisessä erilaisissa tilanteissa ja työtehtävissä. Nuorelle olisi hyvä antaa mahdollisimman monipuolisia kokemuksia erilaisista työtehtävistä, työympäristöistä, työpaikoista ja mahdollisesti erilaisista työajoista.

”...niin sit ehkä syntyis sellanen laajempi selviytymispaketti et millä sitte pärjäis niinku talon ulkopuolellakin erilaisissa työpaikoissa”

Myös toinen nuorista toi tätä samaa kehittämisideaa esille.

”... olis helpompi päättää mitä tekis sitten seuraavaksi, et mihin menis vaikka työkokeiluun...”

Toisen nuoren kehittämisidea koski päiväohjelman suunnittelua:

”jos niinku joka päivä olisi joku pieni mukava työ, niinku loppupiristys, jota odottais koko päivän, niin jaksais tehdä ne kaikki tylsät työt päivällä”

8 POHDINTA

Opinnäytetyön kehittämistehtävä oli työelämälähtöinen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuotteistaa uusi palvelumalli osaksi La casa giallan tarjoamia palveluita. Tarve uuden palvelumallin kehittämiseen nousi La casa giallan omasta asiakkaasta, jolla oli vaikeuksia sitoutua peruskoulun jälkeen kouluun tai työharjoitteluun, ja yhteiskunnan tarjoamat palvelut olivat hänen kohdallaan riittämättömiä. Nuori tarvitsi enemmän terapeuttista tukea ja ohjausta arjesta selviytymiseen ja turvallisen suhteen rakentamista aikuiseen.

8.1 Tuotteistamisprosessin tarkastelua

Opinnäytetyössäni tuotteistamisen yhtenä lähtökohtana oli kunta- ja palvelurakennemuutos (169/2007) ja kunnallisten hyvinvointipalveluiden avautuminen yksityisille palveluntuottajille. Kilpailu sosiaali- ja terveysalan palvelutarjoajien kesken kovenee ja yksityisten palveluntuottajien on pystyttävä tarjoamaan kilpailukykyisiä palveluita.

Palvelujen tuotteistaminen on välttämätöntä yritystoiminnassa, koska tuote on kaupankäynnin väline. Sosiaali- ja terveysalalla tuote on useimmiten palvelu. Tuotekehityksen lähtökohtana ovat asiakastarpeet ja – odotukset, jotka on otettava huomioon palvelun kehittämisen eri vaiheissa. Laajasti nähtynä palvelujen tuotteistus on palvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä, missä asiakkaille tarjottavien palvelujen sisältö, tarkoitus, laajuus, laatu, kustannukset, hinta ja muut ominaisuudet määritellään tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti. Hyvin tehty tuotteistus varmistaa, että asiakkaiden ja asiakasryhmien erilaiset tarpeet otetaan huomioon ja niihin suhtaudutaan vakavasti. (Holma 2006, 23.) Sosiaali- ja terveysalalla tietotaitoa ja osaamista on paljon, mutta niiden kehittäminen ja markkinointikelpoiseksi tekeminen vaatii työtä. (Jämsä & Manninen 2000, 10).

Koen, että tuotteistamisprosessin läpikäyminen ja siihen kuuluvien eri osa-alueiden avaaminen opinnäytetyöni avulla tuotti uusia innovaatioita ja syvensi ammatillista osaamistani. Prosessin läpiviemisen tuloksena minulle syntyi käsitys sosiaali- ja terveysalan osaamisen tuotteistamisesta.

Ennen palvelun tarkempaa määrittelyä ja suunnittelua on organisaation perusasioiden oltava kunnossa. Tämän varmistamiseen sisältyy muun muassa oman organisaation perustehtävän selkeyttäminen, potentiaalisten asiakkaiden palvelutarpeiden- ja odotusten selvittäminen sekä muiden palveluja tuottavien yksiköiden palvelutarjonnan kartoittaminen kunnassa. (Holma 2006, 25.) Tämän pohjatyön myös minä tein opinnäytetyöni suunnitteluvaiheessa, mutta itse opinnäytetyöhön en kuitenkaan kirjallista osuutta selvitystyöstä liittänyt. Oman ja muiden palvelutarjonnan arviointi oli haasteellista etsivätyötä, mutta antoi minulle kuitenkin selkeän kuvan Mikkelin alueen palvelutarjonnasta.

Opinnäytetyössäni en paneudu erikseen uuden palvelumallin markkinointiin. Markkinointisuunnitelma sekä kuntien sosiaali- ja terveystoimiin lähetettävä palvelumallin mainoslehtinen ovat kuitenkin jo hahmoteltuina ja viimeistelyä vaille valmiina.

8.2 Keskeisten käsitteiden tarkastelua

Keskeiset käsitteet kehittämistyössäni ovat kiintymyssuhde teoria ja tekemällä oppiminen. Tällä hetkellä lastensuojelussa kiinnitetään erityisen paljon huomiota kiintymyssuhteiden merkitykseen lapsen/ nuoren elämänkaaren kehityksen perustana. Sen varaan rakentuvat tunne-elämä ja käyttäytyminen sekä sosiaaliset ja kognitiiviset taidot. Terapeuttisen hoito- ja kasvuyhteisö La casa giallan työyhteisön jäsenistä kaksi on opiskellut vuorovaikutteista kehityopsykoterapiaa eli DDP- menetelmää, jota käytetään kiintymyssuhteiden korjaamisessa, muun muassa Becker-Weidman johdolla. Yksi työntekijä on lisäksi osallistunut KASTE -hankkeen puitteissa järjestettyyn koulutukseen Korjaavat kiintymyssuhteet lastensuojelussa (10.6.2009–10.3.2011). Itse koen kehittyneeni ammatillisesti opinnäytetyötä tehdessäni ja tutustuessani eri lähteisiin kiintymyssuhteista. Koen saaneeni tietoa vaurioituneiden kiintymyssuhteiden ilmenemismuodoista ja ymmärtämystä eri työmallien käyttämisestä muun muassa uudessa palvelumallissa.

Vaikka teoriaosuudessaani kuvasinkin kiintymyssuhteiden merkitystä lapsen näkökulmasta, ei ongelma katoa mihinkään, ilman korjaavia toimenpiteitä, lapsen kasvaessa nuoreksi. Nuorten kanssa toimiessa menetelmät kiintymyssuhteen korjaamiseen ovat hieman erilaiset kuin taaperoikäisillä. Toiminnallinen työskentely, samojen aikuisten kanssa, jotka kannustavat ja tukevat, antaa nuorelle mahdollisuuden korjata omaa kiintymyssuhdettaan onnistumisen kokemusten kautta. Nuorta ei jätetä yksin selviytymään hänelle liian vaikeasta tilanteesta vaan turvallinen aikuinen on hänen tukenaan koko ajan ja terapeutin vuorovaikutussuhde toimii arjen askareita suorittaessa.

La casa giallan uudessa palvelumallissa pidetään erittäin tärkeänä osa-alueena kiintymyssuhteiden korjaamisen mahdollisuutta. Haastatteluita purkaessani yhdessä palautteessa tuotiin esille, että kiintymyssuhteen vahvistuminen on jo nyt nähtävissä uuden palvelumallin koekäyttäneiden nuorten kohdalla. Kyseiset nuoret haluavat jatkaa edelleen yhteistyötä La casa giallan aikuisten kanssa, vaikka he ovat jo yli kahdeksantoistavuotiaita ja asuvat itsenäisesti.

8.3 Uuden palvelumallin tarkastelua tutkimusten pohjalta

Nuorten vaikeudet kiinnittyä yhteiskunnan tarjoamaan koulutus- ja työjärjestelmään on ollut tiedossa jo useamman vuoden ajan. Opinnäytetyössäni tutustuin kahden pro gradu-tutkielman avulla kahteen eri tapaan tukea nuorta, jolla on vaikeuksia sitoutua peruskoulun jälkeen koulutukseen tai työelämään. Vaikka toinen pro gradu-tutkimuksista olikin yli kymmenen vuotta vanha, koen sen asiasisällön edelleen pitävän paikkansa. Vaihtoehtoista ammattikoulua on toteutettu ja toteutetaan edelleen varsinkin pääkaupunkiseudulla erilaisin projektirahoituksin.

La casa giallan uuden palvelumallin arviointihaastatteluja purkaessani huomasin yhteneväisyyksiä pro gradu-tutkielmien tulosten kanssa. Kaikissa vaihtoehtoisissa toiminnoissa nuorta motivoi eniten raha. Hyvänä asiana nuoret kokivat normaalin päivärhythmin saavuttamisen ja aikuisen läsnäolon. Oppiminen kaikissa vaihtoehtoisissa tapahtui nuorten mielestä parhaiten toiminnan, omien kokemusten ja vuorovaikutuksellisten oppimistilanteiden kautta.

Työpajoilla nuorille tuli tutuksi erilaisten viranomaisten kanssa asioiminen, joten nuoret kokivat, etteivät he enää ole yhtä avuttomia kuin aikaisemmin näiden toimijoiden

kanssa. Arjessa selviämiseen tarvittavien taitojen kehittäminen ja oppiminen, esimerkiksi raha-asoiden hallitseminen, olivat nuorten mielestä merkittäviä oman elämän hallitsemisen kannalta. Viranomaisten kanssa asioiminen ja raha-asioista huolehtimisen opetteleminen kuuluvat myös La casa giallan tarjoaman uuden palvelumallin sisältöön. Näitä osa-alueita vahvistamalla nuorten saavat lisää itsevarmuutta asioiden hoitamiseen. Pidemmän ajan työpajoilla työskennelleet nuoret kokivat työtehtävät tylsiksi, sillä jatkavasti samojen töiden tekeminen ei ollut heidän mielestään mielekäästä. La casa giallan uusi palvelumalli sai samanlaista palautetta.

Vaihtoehtoisessa ammattikoulussa pidettiin harrastustoiminnan merkitystä elämänhallintataitojen kasvattajana tärkeänä. Harrastustoiminnan katsottiin lisäävän nuoren aktivoitumista myös muilla elämäalueilla. (Niku & Karjalainen 1997). La casa giallan uudessa palvelumallissakin oman harrastuksen löytäminen koetaan tärkeäksi tueksi tulevaisuutta ajatellen. Nuorelle olisi hyvä muodostua harrastuksen kautta tukiverkko ja yhteisö, joka säilyy samana itsenäistymisen jälkeenkin.

8.4 Lopuksi

Sain olla mukana kehittämisprosessin toteuttamisessa tiiviisti koko ajan, sillä kehittämistehtävän antanut työyhteisö on samalla minun työpaikkani. Palkitsevinta oli nähdä kuinka ne kaksi nuorta, jotka ehtivät koekäyttää uuden palvelumallin opinnäytetyöni työstämisen aikana, kykenivät sitoutumaan palvelumallin läpikäynnin jälkeen yhteiskunnan tarjoamiin vaihtoehtoihin. Palvelumallin toimivuutta arvioidessani pyysin näiltä nuorilta, heidän sosiaalityöntekijöiltään, La casa giallan työntekijöiltä ja muilta asiantuntijatahoilta palautetta haastatteluiden avulla. Saamani palautteet auttavat kehittämään palvelumallia entisestään sekä kannustavat jatkamaan palvelumallin toteuttamista sekä markkinointia niin sisäisille kuin ulkoisille asiakkaille.

Koekäytön jälkeinen palaute palvelumallin toimivuudesta oli pääsääntöisesti positiivista. Asiantuntijataholla koettiin, että uusi palvelumalli tukee niitä nuoria, joilla on jonkun asteisia ongelmia psyykkisessä kehityksessään/kiintymyssuhteissa. Uusi palvelumalli on toimiva vaihtoehto monelle nuorelle ja tukee monella tapaa nuoren kehitystä ja siirtymistä itsenäiseen elämään. Palautteen avulla esille nousseet kehittämisideat tullaan huomioimaan seuraavan nuoren kohdalla.

La casa giallan kehittämälle uudella palvelumallille löytyy varmasti oma asiakasryhmänsä. Palvelumallin puutteeksi voidaan lukea, että sitä pystytään tällä hetkellä tarjoamaan vain yhdelle nuorelle kerrallaan, jotta nuorelle pystytään tarjoamaan kaikki hyöty uudesta palvelumallista. Palvelumallin tarkoituksena ei ole vain työllistää nuori vaan samalla korjata taustalla olevia sosiaalisia ongelmia, jotka vaikuttavat nuoren syrjäytymiseen yhteiskunnan tarjoamista vaihtoehdoista. Yksi uuden palvelumallin toteuttamiseen vaikuttava tekijä on nuoren palkka, jota nuori saa työkokeilurahan muodossa työvoimatoimistolta. Yleinen käytäntö on, että työkokeilujakso saa kestää maksimissaan vain kuusi kuukautta yhtä työkokeilupaiikkaa kohden. Tämä tarkoittaa sitä, että uuden palvelumallin läpikäymisen kesto on vain kuusi kuukautta.

Palvelun virallinen markkinointi tulee tapahtumaan todennäköisesti kesän aikana. Kuitenkin tietoisuus uuden palvelumallin kehittämisestä ja suunnittelusta on jo levinnyt La casa giallan yhteistyötahojen keskuuteen. Maaliskuussa 2011 erään kunnan sosiaalityöntekijä tiedusteli uuden palvelumallin mahdollisesta toteuttamisesta heillä sijoitusta odottavan nuoren kohdalla. Jos kaikki menee suunnitelmien mukaan viimeistelty palvelumalli ottaa vastaan ensimmäisen asiakkaansa jo lähikuukausina.

LÄHTEET

Becker-Weidman, Arthur & Shell, Deborah 2008. Auta lasta kiintymään. Vuorovaikutteinen kehityspsykoterapia traumaperäisen kiintymyshäiriön hoidossa. Tampere: PT-kustannus.

Calenius, Anne 2011. Haastattelu 2.3.2011. Ohjaaja. Terapeuttinen hoito- ja kasvuyhteisö La casa gialla.

Falkenbach, Päivi 2011. Haastattelu 26.2.2011. Lastenpsykiatri, psykoterapeutti. Faltera Oy.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Holma, Tupu 2006. Hyvinvointipalvelujen tuotteistus – perusteita ja periaatteita. Teoksessa Lehtoranta, Heini & Päätaalo, Margit (toim.) 2006. Raportti palvelujen tuotteistamisesta ja laadun kehittämisestä aluekeskuseuduilla. Aluekeskusohjelman teemaverkostojulkaisu 2/2006. Helsinki: Sisäasianministeriö, 22–28.

Hughes, Daniel A. 2006: Tie traumasta tervehtymiseen. Rakkauden herättäminen syvästi vaurioituneissa lapsissa. Tampere: PT-kustannus

Hämäläinen, Juha & Kurki, Leena 1997. Sosiaalipedagogiikka. Porvoo: WSOY.

Hämäläinen, Juha 2000. Sosiaalipedagoginen strategia koulutuksesta ja työstä syrjäytyneiden ja syrjäytymisuhan alla elävien nuorten auttamiseksi. Snellman-instituutin arkistojulkaisu1/2000. Kuopio: Snellman-instituutti.

Ihatsu, Sirkka 2011. Puhelinhaastattelu 19.4.2011. Yksikönjohtaja. Jyväskylän ammattiopisto. Opiskelijapalvelut.

Jaakkola Elina, Orava, Markus & Varjonen, Virpi 2007. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua - Opas yrityksille. Helsinki: Tekes.

Jämsä, Kaisa & Manninen, Elsa 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Jämsä, Laura 2010. Haastattelu 15.12.2010. Psykoterapeutti ET (Nuorten psykoterapeutti). Yksityisvastaanotto.

Karjalainen, Eija & Niku, Anne 1997. Vaihtoehtoisuus mahdollisuutena oppimiseen. Tutkimus vaihtoehtoisen ammattikoulun opetuskäytänteistä ja toimintaideasta. Jyväskylän yliopisto. Erityispedagogiikan laitos. Pro gradu – tutkielma. PDFdokumentti. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8024/371.pdf?sequence=1>. Päivitetty 28.8.2000. Luettu 4.4.2011.

Kemppinen, Pertti 2002. Kasvatusvisualisointi. Ajatuksia lasten ja nuorten kasvatuksesta. Vantaa: Kustannusvalmennus P. & K. Oy.

Korpela, Jenni 2009. ”Kyllähän täällä tehdään kaikenlaista laidasta laitaan...” Nuorten työpajatoiminta ja oppiminen työpajoilla työharjoittelijoiden kokemana. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Pro gradu – tutkielma. WWW-julkaisu. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/19964/kyllahan.pdf?sequence=1>. Päivitetty 27.1.2010. Luettu 3.4.2011.

Kuoppala, Tuula & Säkkinen, Salla 2010. Lastensuojelu 2009. Stakes. Tilastoraportti.2/2010. Helsinki: Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos. PDF-dokumentti. http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2010/Tr29_10.pdf. Päivitetty 15.2.2011. Luettu 21.4.2011.

Lakkala, Suvi 2008. Inklusioon pyrkivä opetus – samanlaisuuden vai erilaisuuden pedagogiikka? Teoksessa Määttä, Kaarina & Uusitalo, Tuula (toim.) 2008. Kasvatustieteiden näkökulmia ihmisen voimavarojen tueksi. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 46–59.

Metsämuuronen, Jari 2000. Maailma muuttuu – miten muuttuu sosiaali- ja terveysala? Helsinki: Oy Edita Ab.

Määttä, Kaarina & Uusitalo, Tuula (toim.) 2008. Kasvatustieteiden näkökulmia ihmisen voimavarojen tueksi. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Määttä, Kaarina & Uusitalo, Tuula 2008. Ihmisen vahvuudet auttavat selviytymään. Teoksessa Määttä, Kaarina & Uusitalo, Tuula (toim.) 2008. Kasvatustieteiden näkökulmia ihmisen voimavarojen tueksi. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 7-9.

Nuori 1. 2011. Haastattelu. 21.3.2011.

Nuori 2. 2011. Haastattelu 23.3.2011.

Pekki, Anu & Tamminen, Tuula 2002. Lapsen ehdoilla. Kunnallissalan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisu nro 33. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.

Peltonen, Hannu 2004. Kasvattajana sosiaali- ja terveysalan ammattiteissa. Helsinki: Kustanneosakeyhtiö Tammi.

Puolimatka, Tapio 1999. Kasvatuksen mahdollisuudet ja rajat. Minuuden rakentamisen filosofia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Puolimatka, Tapio 2004. Kasvatus, arvot ja tunteet. Helsinki: Tammi.

Puustell, Anita 2011. Haastattelu 9.3.2011. Vastaava kasvattaja. Terapeuttinen hoito- ja kasvuyhteisö La casa gialla.

Puustell, Anita & Vallenius, Anna-Mari 2010. Terapeuttisen hoito- ja kasvuyhteisö La casa giallan laatukäsikirja.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Lasso-julkaisu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Ruohotie, Pekka 2000. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WSOY.

Sinkkonen, Jari 1995. Lapsen kanssa hyvinä ja pahoina päivinä. Juva: WSOY.

Sosiaalityöntekijä 1. 2011. Puhelinhaastattelu ja sähköpostikysely 14.3.2011.

Sosiaalityöntekijä 2. 2011. Puhelinhaastattelu ja sähköpostikysely 1.3.2011.

Sourander, André & Aronen, Eeva 2009. Lastenpsykiatria. Teoksessa Lönnqvist, Jouko, Heikkinen, Martti, Henriksson, Markus, Marttunen, Mauri & Partonen, Timo (toim.) 2009. Psykiatria. Helsinki: Duodecim, 567.

Timonen-Kallio, Eeva (toim.) 2000. Umbrella -työkirjamenetelmän käsikirja. Turku: Härmälä.

Toskala, Antero & Hartikainen, Katja 2005. Minuuden rakentuminen. Psyykkinen kehitys ja kognitiiviskonstruktiivinen psykoterapia. Jyväskylä: Jyväskylän Koulutuskeskus.

Tuovinen, Anna 2011. Haastattelu 31.1.2011. Ohjaaja. Terapeuttinen hoito- ja kasvuyhteisö La casa gialla.

Työpajatieto 2011.www-sivut. <http://www.tyopajatieto.fi/tyopajatieto/>. Päivitetty 14.4.2011. Luettu 14.4.2011.

Uusitalo, Tuula 2008. Opettaja oppilaan voimaannuttajana ihanneopettajan myyttiä uhmaten. Teoksessa Määttä, Kaarina & Uusitalo, Tuula (toim.) 2008. Kasvatuspsykologian näkökulmia ihmisen voimavarojen tueksi. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 115–130.

Uusiautti, Satu 2008. Kuinka työssä menestyjäksi tullaan? Teoksessa Määttä, Kaarina & Uusitalo, Tuula (toim.) 2008. Kasvatuspsykologian näkökulmia ihmisen voimavarojen tueksi. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 179–197.

Valtioneuvosto 2008. Valtioneuvoston selonteko hankintalakiuudistuksesta. Työ- ja elinkeinoministeriö. PDFdokumentti.
http://www.tem.fi/files/20720/VALTIONEUVOSTON_SELONTEKO_HANKINTALAKIUUDISTUKSESTA.dot.pdf. Päivitetty 18.11.2008. Luettu 2.4.2011.

Väliavaara, Christine 2004. Sijoitettu lapsi tunnepöyrässä. Menetelmiä ja välineitä lapsilähtöiseen lastensuojeluun. Raportti 1. Jyväskylä: Pesäpuu.

LIITE 1(1).**Toimintakykymittarin kyselylomake**

0 = ongelmia ja kehitystarpeita paljon..... 4 = ei ongelmia, kehittämisen tarve on hyvin vähäinen

Arvioitava asia	nuori	aikuinen
Sijoitus ja tausta		
Suhtautuminen sijoitukseen tällä hetkellä		
Asettuminen perhekotiin		
Oman äidin suhtautuminen sijoitukseen		
Oman isän suhtautuminen sijoitukseen		

Sukulaissuhteet		
Arvioitavan ja oman isän välinen suhde		
Arvioitavan ja oman äidin välinen suhde		
Arvioitavan ja isovanhempien välinen suhde		
Arvioitavan ja muiden sukulaisten välinen suhde		
Arvioitavan ja omien sisaruksien välinen suhde		
Arvioitavan ja vanhempien tapaamiset ja yhteydenpito		

Toimintakykymittarin kyselylomake

0 = ongelmia ja kehitystarpeita paljon..... 4 = ei ongelmia, kehittämisen tarve on hyvin vähäinen

Sosiaaliset verkostot		
Suhde La casa giallan henkilökuntaan		
Suhde muihin talon nuoriin		
Suhde läheisimpään kaveriin		
Suhde seurustelukumppaniin		
Suhde opettajaan/työnantajaan		
Uusien ihmissuhteiden luominen		

Asuminen		
Viihtyminen talolla		
Sopeutuminen omaan huoneeseen		
Sopeutuminen talon yhteisöön		
Muiden huomioiminen		
Sopeutuminen lähiympäristöön		

LIITE 1(3).**Toimintakykymittarin kyselylomake**

0 = ongelmia ja kehitystarpeita paljon..... 4 = ei ongelmia, kehittämisen tarve on hyvin vähäinen

Psyykkinen hyvinvointi		
Epäonnistumiseen suhtautuminen		
Identiteetti (ystäväpiiri eikä oma tyyli vaihdu liian usein)		
Itseluottamus		
Keskittymiskyky		
Moraali/rehellisyys		
Rentoutuminen		
Sosiaaliset taidot		
Suunnitelmallisuus		
Tulevaisuuden käsitys		
Tunne-elämä (tunteiden hallinta)		
Vihastuminen		
Älyllinen kehitys		
Levottomuus		
Ärtisyys (huono tuulinen ilman syytä)		
Vilkkkaus		

Toimintakykymittarin kyselylomake

0 = ongelmia ja kehitystarpeita paljon..... 4 = ei ongelmia, kehittämisen tarve on hyvin vähäinen

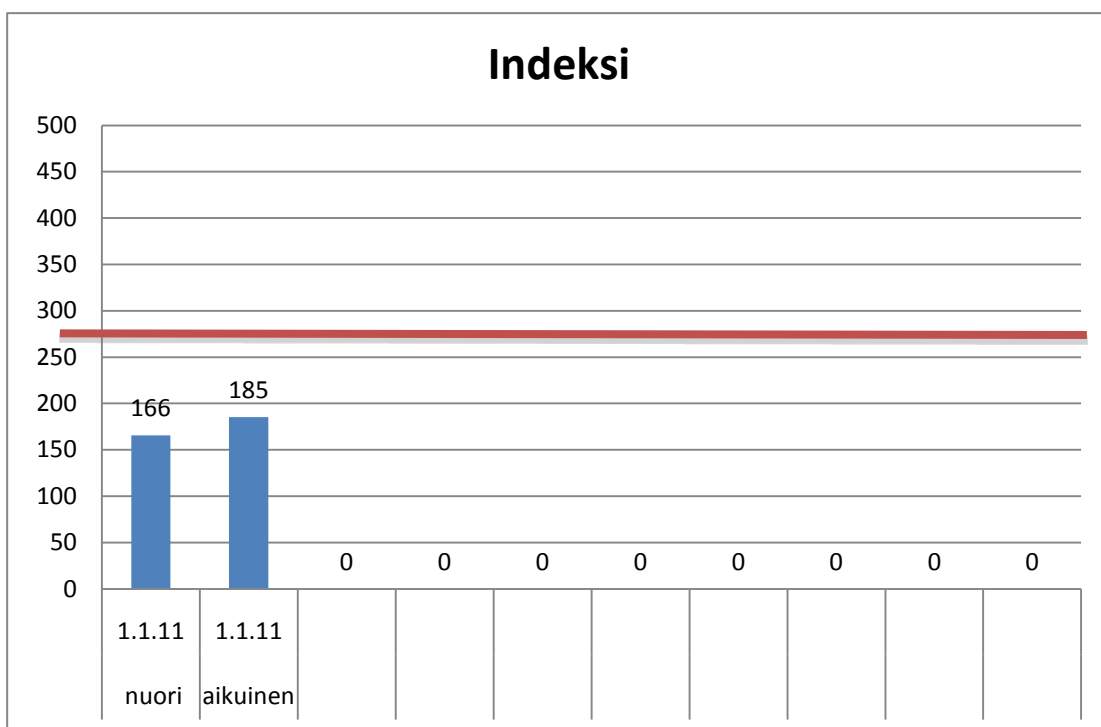
Fyysinen hyvinvointi		
Ehkäisystä huolehtiminen		
Fyysinen kunto		
Henkilökohtaiset harrastukset		
Henkilökohtainen hygienia		
Päihteiden käyttö (myös tupakka)		
Sairastelut		
Suhde ruokaan/ terveellisyys		
Unettomuus		
Vaatetus		
Vuorokausirytmä		

Toimintakykymittarin kyselylomake

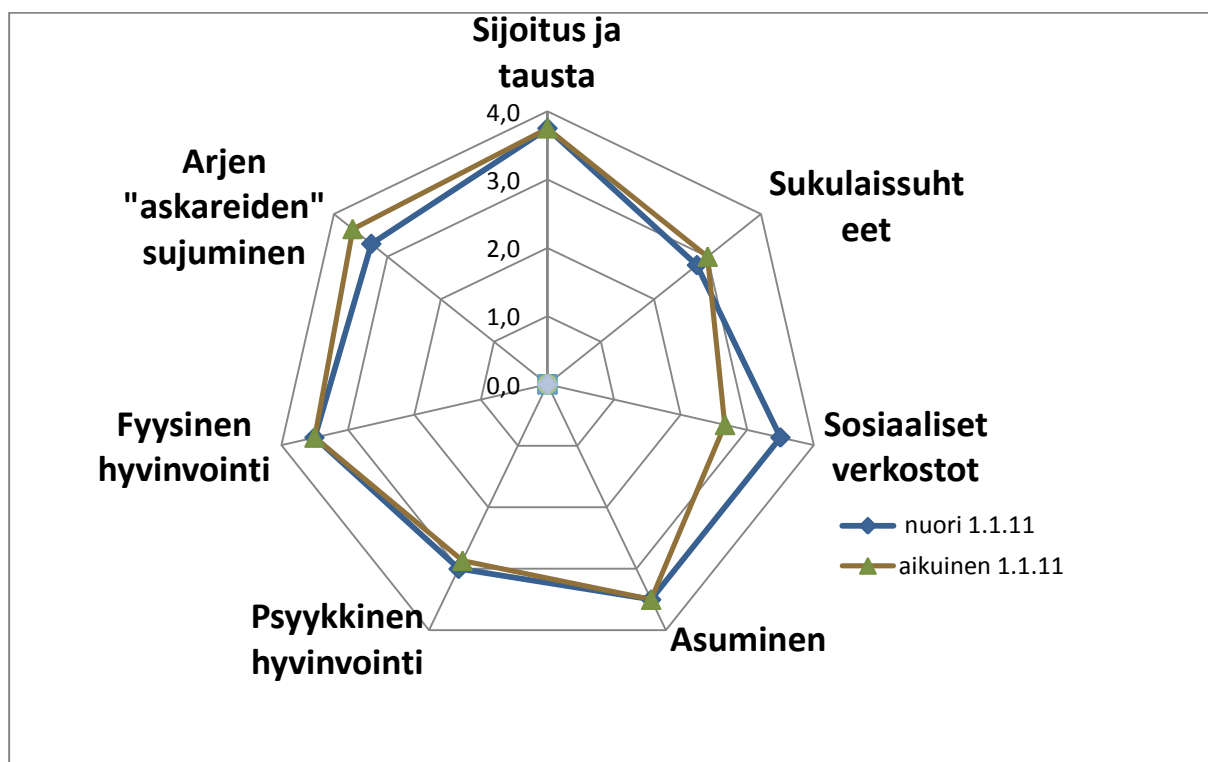
0 = ongelmia ja kehitystarpeita paljon..... 4 = ei ongelmia, kehittämisen tarve on hyvin vähäinen

Arjen askareiden sujuminen		
Herääminen		
Kodin työt		
Koulunkäynti/ työt		
Läksyt		
Matkojen suorittaminen itsenäisesti (sovitulla aikataululla)		
Motivaatio		
Sääntöjen noudattaminen		
Vastuuntuntoisuus		
Yleiset tiedot ja taidot		
Raha-asioiden hoitaminen		

Esimerkki yhden nuoren toimintakykymittarin tuloskaavioista



KAAVIO 1. HOITOISUUDEN TASON ESITTÄVÄ INDEKSIKAAVIO



KAAVIO 2. PÄÄKOHDAT ESITTÄVÄ SÄDEKAAVIO

LA CASA GIALLAN UUDEN PALVELUMALLIN ARVIOINTIA

1. MIKÄ PALVELUMALLISSA OLI TOIMIVAA?

- Mitä myönteisiä muutoksia se toi tullessaan esimerkiksi arkeen?
- Mitä arkisia taitoja opit?
- Mitä olisit toivonut palvelulta lisää? (tekemistä, toimintaa jne.)

2. MIKÄ PALVELUMALLISSA EI TOIMINUT?

3. MITEN PALVELUMALLIA VOISI KEHITTÄÄ?

4. MITEN NÄET ETTÄ PALVELUMALLI TUKEE NUOREN KEHITYSTÄ?